

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**Departamento de Personalidad, Evaluación y
Tratamientos Psicológicos I**



TESIS DOCTORAL

**El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología,
variables psicosociales y repercusiones forenses**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

David González Trijueque

Director

José Luis Graña Gómez

Madrid, 2012

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Departamento de Personalidad, Evaluación
y Tratamientos Psicológicos I



**EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO:
EPIDEMIOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS PSICOSOCIALES Y
REPERCUSIONES FORENSES**

TESIS DOCTORAL

David González Trijueque

Director de Tesis:

Prof. Dr. D. José Luis Graña Gómez

Madrid, 2007

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos I
Programa de Doctorado de Psicología Clínica Legal y Forense



**EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO:
EPIDEMIOLOGÍA, VARIABLES PSICOSOCIALES Y
REPERCUSIONES FORENSES**

TESIS DOCTORAL

David González Trijueque

Director de Tesis:

Prof. Dr. D. José Luis Graña Gómez

A mis padres y a mi hermano

A Cris

*Ya todos aquellos que me han querido y apoyado en mis sueños e ilusiones
a lo largo de mi vida*

AGRADECIMIENTOS

Mi más sincero agradecimiento a todos aquellos que habéis contribuido en el desarrollo y elaboración del presente trabajo de investigación, a mi formación en lo personal y profesional, figuréis o no en esta reducida lista.

Al Prof. Dr. José Luis Graña Gómez, Director del programa de Doctorado y del Master en “*Psicología Clínica Legal y Forense*” de la Universidad Complutense de Madrid, por su preocupación e interés de cara a mi formación como investigador y profesional de la Psicología. A él, mi más sincero agradecimiento, por su ayuda, por su apoyo incondicional y desinteresado recibido en los últimos años, por su gran labor por nuestra joven ciencia de la Psicología Forense, y sobre todo por su amistad. Gracias por todo José Luis.

Al Prof. Dr. José Manuel Andreu Rodríguez, Profesor del programa de Doctorado y del Master en “*Psicología Clínica Legal y Forense*”, y al Dr. Juan Jesús Muñoz, por la ayuda recibida en los análisis estadísticos realizados para la elaboración del presente trabajo, sin la cual, el desarrollo de esta Tesis no hubiera resultado posible, por su capacidad de trabajo y de superación transmitida en estos años, y muy especialmente durante los últimos meses.

Al Prof. Dr. Francisco Javier Labrador Encinas, Catedrático de Modificación de Conducta en la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, por su inestimable apoyo en mi desarrollo académico durante mis años de Licenciatura, durante los cuáles despertó en mí el interés por la Psicología Clínica.

A los Profs. Drs. Ståle Einarsen y Stig Berge Matthiesen, de la Universidad de Bergen, Noruega, miembros fundadores del “*Bergen Bullying Research Group*” y figuras destacadas a nivel internacional en el estudio e investigación del acoso psicológico en el lugar de trabajo, por su humanidad y sencillez, las cuales superan ampliamente su profesionalidad y saber científico, y más aún por el trato personal recibido durante mi estancia en su país durante el verano de 2004.

A D. Roberto Tejero Acevedo, Psicólogo Forense del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, compañero de la cuarta promoción del Master en “*Psicología Clínica Legal y Forense*”, gran amigo y “camarada” en incontables aventuras y desventuras, profesionales y personales, vividas en los últimos años. A él mi más sincera amistad.

A la Prof. Dra. Eva Gemzøe Mikkelsen, de la Universidad de Aarhus, Dinamarca, por su apoyo incondicional pese a la distancia geográfica y por haberme facilitado numerosas referencias bibliográficas de máxima vigencia e interés de gran utilidad para el desarrollo de la presente Tesis Doctoral.

Al Dr. Enrique Esbec Rodríguez, Médico Forense y Psicólogo de Administración de Justicia, por haberme hecho conocedor del apasionante mundo de la Psicología Forense.

A la Prof. Dra. Ana Fernández-Alba Luengo, Profesora en la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, por haberme transmitido la importancia de la paciencia y la meticulosidad en todo proceso de investigación.

A la Prof. Dra. Marina J. Muñoz-Rivas, Profesora del Departamento de Psicología Clínica de la Universidad Autónoma de Madrid, por la ayuda prestada y todas las facilidades proporcionadas desde mis comienzos en todo aquello relacionado con el ejercicio de la Psicología Forense desde el ámbito privado.

A D. Carlos Sanz García, Presidente de la “*Plataforma contra los Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral de la Comunidad de Madrid*”, por haberme concedido la oportunidad de colaborar y ser miembro de la organización que de forma desinteresada y totalmente altruista preside desde hace más de cuatro años, y gracias a la cual he podido conocer en primera persona el sufrimiento personal que viven las auténticas víctimas del *mobbing*.

A D. Sabino Delgado Marina, psicólogo de la “*Plataforma contra los Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral de la Comunidad de Madrid*”, por los buenos momentos pasados juntos filosofando sobre la vida y por su inestimable ayuda con los textos italianos manejados en el presente trabajo.

A los colegas psicólogos del Tribunal Superior de Justicia de Madrid y a los compañeros de trabajo de los Juzgados de Getafe, a los cuales estoy adscrito desde hace más de un año y medio, por todo el saber compartido durante este tiempo y por hacer más fácil el día a día en una profesión como la nuestra.

Y por último, simplemente reseñar que el desarrollo de esta Tesis Doctoral ha sido posible gracias a la base de datos obtenida en la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid a partir de un estudio dirigido y coordinado por el Prof. Dr. José Luis Graña Gómez sobre las características de las relaciones interpersonales dentro del contexto laboral.

Gracias a todos.

*“Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo.
Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto,
en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto,
eso, ciertamente, no resulta tan sencillo”*

Aristóteles, *Ética a Nicómano*.

“El obrero tiene más necesidad de respeto que de pan”

Karl Marx, *Manuscritos de Economía y Filosofía*

ÍNDICE

Presentación.....	1
-------------------	---

Primera Parte Fundamentación Teórica

1. PLANTEAMIENTO GENERAL SOBRE EL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL	4
1.1. INTRODUCCIÓN	4
1.2. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DEL TÉRMINO “MOBBING”	11
1.2.1. Definiciones destacadas	12
1.2.2. Terminología relacionada	16
1.2.3. Supuestos que no deben confundirse con situaciones de acoso psicológico en el lugar de trabajo	21
1.3. FORMAS DE EXPRESIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO	39
1.4. TIPOLOGÍA DEL “MOBBING”	42
1.4.1. Acoso vertical descendente o “bossing”	42
1.4.2. Acoso horizontal	42
1.4.3. Acoso mixto	43
1.4.4. Acoso vertical ascendente	43
1.4.5. Otros tipos	44
1.5. DINÁMICA DEL PROCESO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL CONTEXTO LABORAL	45
1.5.1. Fase de conflicto	45
1.5.2. Fase de estigmatización	46
1.5.3. Fase de intervención desde la organización	46
1.5.4. Fase de exclusión	47
1.6. ANTECEDENTES DEL “MOBBING”	48
1.6.1. Factores sociales y culturales	49
1.6.2. Factores del entorno laboral	51
1.6.3. Características de los acosadores	56
1.6.4. Características de las víctimas	60

2. CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL ENTORNO LABORAL	67
2.1. PARA LA VÍCTIMA	67
2.1.1. Conceptos victimológicos de interés en relación al “ <i>mobbing</i> ”	67
2.1.1.1. Introducción al concepto de víctima	67
2.1.1.2. Tipos de victimización	70
2.1.1.3. Tipología del daño (daño patrimonial vs. daño extrapatrimonial)	71
2.1.1.4. Lesión y secuela psicológica	74
2.1.1.5. Causalidad y concausalidad	75
2.1.1.6. Vulnerabilidad y estado anterior de la víctima (personalidad resistente).....	76
2.1.2. Consecuencias propias del trabajador acosado en su lugar de trabajo	82
2.1.2.1. Psicopatológicas.....	88
2.1.2.2. Físicas.....	91
2.1.2.3. Adquisición de conductas adictivas	92
2.2. EN LA ESFERA SOCIAL Y FAMILIAR DE LA VÍCTIMA.....	94
2.3. EN LA ORGANIZACIÓN LABORAL	95
2.4. PARA LA SOCIEDAD	96
3. CIFRAS Y OTROS DATOS DE INTERÉS DEL “ <i>MOBBING</i> ”	99
3.1. EN ESPAÑA	101
3.2. EN EUROPA.....	108
3.3. EN OTROS PAÍSES.....	127
3.4. TABLA RESUMEN DE LOS PRINCIPALES ESTUDIOS SOBRE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO.....	132
4. MARCO LEGAL Y TRATAMIENTO EN LA JURISPRUDENCIA ESPAÑOLA DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO.....	135
4.1. EL CONCEPTO JURISPRUDENCIAL DE “ACOSO MORAL” U “HOSTIGAMIENTO LABORAL”	142
4.2. PERSPECTIVA CONSTITUCIONAL DEL ACOSO MORAL	151
4.3. ACTUACIONES PREVIAS AL INICIO DE ACCIONES JURÍDICAS Y/O ADMINISTRATIVAS	153
4.4. LA JUDICIALIZACIÓN DEL CONFLICTO	159
4.5. ANÁLISIS DE LA DOCTRINA JUDICIAL DE NUESTROS TRIBUNALES	169
4.5.1. Jurisdicción Social	171
4.5.2. Jurisdicción Contencioso-Administrativa	179
4.5.3. Jurisdicción Civil	180
4.5.4. Jurisdicción Militar	182
4.5.5. Jurisdicción Penal	183

5. METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN PERICIAL PSICOLÓGICA DE LAS VÍCTIMAS DE “MOBBING”	188
5.1. LA EVALUACIÓN TÉCNICA DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO	189
5.2. INSTRUMENTOS DE MEDIDA DEL “MOBBING” MÁS UTILIZADOS.....	196
5.2.1. LIPT (“ <i>Leymann Inventory of Psychological Terrorization</i> ”).....	197
5.2.2. NAQ (“ <i>Negative Acts Questionnaire</i> ”).....	203
5.2.3. WHS (“ <i>Work Harassment Scale</i> ”).....	203
5.2.4. Escala Cisneros	204
5.2.5. ISTAS 21 (“ <i>Escala Psicosocial de Copenhagen</i> ”)	205
6. SÍNTESIS EXPLICATIVA DEL FENÓMENO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO Y SUS REPERCUSIONES JURÍDICAS	206

Segunda Parte Investigación Empírica

7. METODOLOGÍA	212
7.1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO DESARROLLADO	212
7.2. OBJETIVOS	213
7.3. MÉTODO	215
7.3.1. Participantes	215
7.3.2. Diseño experimental	225
7.3.3. Instrumentos de evaluación.....	226
7.3.3.1. Formulario de recogida de datos sociodemográficos/laborales <i>ad hoc</i>	226
7.3.3.2. Escala de habilidades sociolaborales elaborada <i>ad hoc</i>	226
7.3.3.3. Escala multidimensional de apoyo social percibido (MSPSS)	228
7.3.3.4. Cuestionario breve de estrategias de afrontamiento (COPE).....	229
7.3.3.5. Inventario de <i>Burnout</i> de Maslach (MBI).....	231
7.3.3.6. Cuestionario de actos negativos (NAQ-R).....	233
7.3.3.7. Inventario breve de síntomas (BSI).....	237
7.3.4. Variables	240
7.3.5. Procedimiento	241
7.3.6. Análisis de datos	242
8. RESULTADOS	246
8.1. PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDIDA UTILIZADOS	246
8.1.1. Escala de Habilidades Sociolaborales elaborada <i>ad hoc</i>	247

8.1.2. Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS).....	249
8.1.3. Estrategias de Afrontamiento (COPE, versión breve)	250
8.1.4. Inventario de <i>Burnout</i> de Maslach (MBI).....	251
8.1.5. Cuestionario de Actos Negativos (NAQ-R).....	253
8.1.6. Inventario Breve de Síntomas (BSI)	257
8.2. ANÁLISIS PRELIMINAR SOBRE VARIABLES DE INTERÉS EN RELACIÓN AL ACOSO LABORAL EN LA MUESTRA DE ESTUDIO	260
8.2.1. Frecuencia del acoso percibido en los últimos seis meses.....	261
8.2.2. Número de acosadores	263
8.2.3. Tipología del acoso percibido en el último medio año	266
8.2.4. Sexo de los acosadores.....	269
8.2.5. Duración del acoso percibido.....	272
8.2.6. Resumen del análisis preliminar	275
8.3. ANÁLISIS DE CONCLOMERADOS: Tipo “acosados” Vs. Tipo “no acosados”	276
8.3.1. Resumen del análisis de conglomerados.....	282
8.4. PERFILES INTER-CONGLOMERADOS OBTENIDOS.....	283
8.4.1. Recursos personales laborales (habilidades sociolaborales y estrategias de afrentamiento).....	285
8.4.2. Apoyo social percibido	287
8.4.3. Síndrome del quemado (<i>Burnout</i>).....	288
8.4.4. Sintomatología clínica	290
9. DISCUSIÓN GENERAL	292
9.1. SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO LABORAL EN LA MUESTRA DE ESTUDIO	292
9.2. SOBRE LOS PERFILES VICTIMOLÓGICOS DE LOS TRABAJADORES ACOSADOS EN SU LUGAR DE TRABAJO.....	304
9.3. SOBRE LAS REPERCUSIONES FORENSES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....	309
10. CONCLUSIONES	312
11. PERSPECTIVAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN.....	315
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	318

ANEXOS

Anexo A. Protocolo de recogida de datos utilizado en la presente investigación	370
Anexo B. Índice de tablas	378
Anexo C. Índice de figuras y gráficos	381
Anexo D. Abreviaturas utilizadas	383
Anexo E. LIPT-60 (versión española)	385
Anexo F. Estadísticas del estudio preliminar realizado	388
Anexo G. Proposición de Ley presentada por el Grupo Parlamentario Socialista (23 de Noviembre de 2001)	395

PRESENTACIÓN

Como es sobradamente conocido, la violencia se encuentra muy extendida en las sociedades actuales, tanto en los países del primer mundo como en las civilizaciones en vías de desarrollo y en las no desarrolladas, no apreciándose indicios de que este fenómeno se encuentre en declive, sino más bien todo lo contrario. Además de las situaciones de represión, guerra o terrorismo, los medios de comunicación informan a diario en titulares, a menudo sensacionalistas, de las barbaridades a las que someten entre sí los seres humanos en todo tipo de sociedades, pero cabe preguntarse si el aumento de este fenómeno ha sido real o si se trata sencillamente de que la información sobre el mismo sea más amplia y exhaustiva que en el pasado. Al fin y al cabo, la violencia ha caracterizado las relaciones entre los seres humanos desde los tiempos prehistóricos, y es considerada una característica inherente a la propia humanidad.

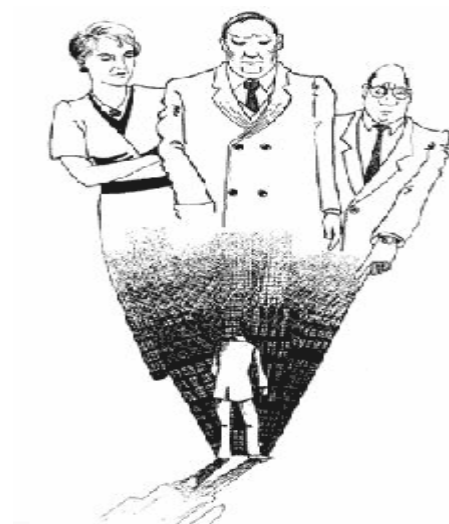
Como no podía ser de otro modo, la violencia siempre ha formado parte de la vida laboral. De hecho, en las sociedades industriales actuales se ha convertido en una de las principales causas de muerte —en algunos sectores de determinados países es la principal— y es considerada cada vez más como un problema de salud pública que afecta a las sociedades actuales. Una característica fundamental de la violencia que tiene lugar en el contexto laboral es su versatilidad, ya que son muy distintas y numerosas las formas que pueden adoptar los comportamientos violentos en el lugar de trabajo, pero al margen de la violencia física, fenómeno poco frecuente en Europa, en nuestras sociedades occidentales ha surgido con fuerza el concepto de la violencia psicológica o el acoso moral, siendo el contexto laboral en el que ha tomado una especial relevancia. De hecho, el *mobbing*, o acoso psicológico en el lugar de trabajo, ha irrumpido fuertemente en el escenario sociolaboral en los últimos años, acompañada dicha irrupción de toda la constelación de factores que ha caracterizado a dicho escenario y que amplifica aun más un fenómeno ya muy grave en si mismo. Pero esta irrupción no es, en realidad, más que el inicio de la toma social de conciencia de un grave problema, extendido y con ramificaciones de alcance y complejidad desconocidos hasta ahora. Desconocidos pero nada nuevos, ya que posiblemente su etiología resida en el origen

mismo de la división del trabajo y en la organización del mismo, y su evolucionar vaya ligado a éste de manera inevitable. Lo que resulta evidente en la actualidad es que se trata de un fenómeno real, extendido y perjudicial para diferentes ámbitos, y que ningún grupo de trabajadores, sector o industria está exento a la violencia psicológica, aunque aparentemente existan algunos grupos que corren mayor riesgo de sufrir dicho tipo de violencia que otros, resultando especialmente vulnerables las mujeres, los trabajadores jóvenes y las personas que ocupan empleos precarios, así como también las minorías étnicas y raciales.

Considerar el *mobbing* como un problema, construirlo como concepto que pueda dar cuenta de infinidad de situaciones de siniestralidad laboral, absentismo, disminución de la productividad, problemas de salud, psicopatología asociada, problemas en la vida familiar y un largo etcétera, significa empezar a conocer más la realidad, y por ello, poner los fundamentos de una vida —no sólo laboral— más satisfactoria.

Recorrer este camino no es sólo un derecho sino también una obligación. Profundizar en el estudio del *mobbing* es adentrarse en una de las caras más oscuras del trabajo humano pero, al mismo tiempo, es hacer emerger nuevos territorios —nuevos conceptualmente— donde la acción de todos los agentes sociales cobra renovada trascendencia.

Por todo ello, el propósito fundamental de la presente tesis doctoral no es otro que recorrer unos humildes pasos en el largo camino que aún queda por realizar para abordar y comprender en toda su magnitud el complejo fenómeno del acoso psicológico en el lugar de trabajo.



Primera Parte

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

PLANTEAMIENTO GENERAL SOBRE EL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL

1.1. INTRODUCCIÓN

Pese a existir numerosas definiciones al respecto, existe consenso a la hora de considerar que una organización de trabajo implica la reunión de un grupo de personas, variable en número, con un fin común y un grado variable de reglamentación, lo que la convierte en una organización social (Alonso, Gallego y Ongallo, 2003; Morán, 2005; Rodríguez-Fernández, Díaz y Fuertes, 2004), por ello, en las organizaciones de trabajo suelen estar contempladas las relaciones que se deben establecer entre los distintos individuos y grupos para la realización de las tareas encomendadas (Pérez-Bilbao, Nogareda, Martín-Daza y Sancho, 2001). Sin embargo, la existencia de otros tipos de relaciones, al margen de las meramente productivas, entre los distintos individuos de una empresa u organización de trabajo, así como el desarrollo formal de todas las relaciones en general, es algo que no suele merecer atención al no tratarse de aspectos directamente relacionados con la realización del trabajo. Como resultado de tales relaciones no directamente productivas, puede producirse un funcionamiento anormal de la organización laboral, lo que supondrá unas consecuencias bastante más amplias que la aparición de simples discusiones o problemas interpersonales, tal y como se expondrá a lo largo de la presente tesis doctoral. Numerosos estudios han puesto de manifiesto que la existencia de problemas en estos ámbitos está relacionada con la aparición de ciertas disfunciones a nivel organizacional que repercutirán tanto en los trabajadores (p. ej., clima laboral negativo, insatisfacción laboral, desmotivación) como sobre el funcionamiento de la propia organización laboral (p. ej., absentismo laboral, aumento de la siniestralidad, disminución en la calidad y cantidad del trabajo, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales).

Pese a todo ello, tradicionalmente el lugar de trabajo se ha vivido como un entorno seguro desde la perspectiva de las relaciones humanas, siendo las relaciones interpersonales y grupales valoradas habitualmente de manera positiva (Fernández-Montalvo y Garrido, 1999; Hirigoyen, 2004; Peiró, 1999), de hecho, diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es una de las motivaciones básicas de las personas, insistiendo las ciencias antropológicas en que el ser humano manifiesta *lo que es en lo que hace*. Teniendo estos aspectos en consideración, cabe esperar que los ambientes de trabajo que promueven el contacto con las personas serán, por lo general, más beneficiosos que aquéllos que lo impiden o lo dificultan; por ello, no resulta extraño que las oportunidades de relación con otros semejantes en el lugar de trabajo sean consideradas como una variable que aparece positivamente relacionada con la satisfacción, y negativamente con la tensión y la ansiedad (Gardell, 1971). En resumen, el trabajo cumple una importante función en cuanto es fuente de realización personal (Fernández-Ríos, 2006; Sánchez-Carazo, 2002).

Sin embargo, las transformaciones ocurridas en la sociedad en los últimos años también han tenido su reflejo en el mundo laboral (Borrás, 2002; Martínez, 2003; McCarthy et al., 2003; Ovejero, 2006; Piñuel, 2004b; Sconamiglio, 2004). Estos cambios no han afectado únicamente al ámbito del empleo, crisis por la que atraviesan la práctica totalidad de las sociedades occidentales, sino también al ámbito de la cultura del trabajo y por lo tanto a la valoración que los trabajadores hacen de su propio desempeño laboral y del ambiente en el que éste se realiza, resultando evidente que el desarrollo en las sociedades industrializadas ha generado distintos conflictos en el contexto laboral (CC.OO., 2003). El desarrollo de las sociedades industriales y tecnológicas, no sólo ha provocado sobrecargas y conflictos en el trabajo, sino que también ha acarreado unas negativas consecuencias para la salud, apareciendo “nuevos” peligros que han incidido sobre la calidad de vida de los trabajadores, especialmente cuando la organización laboral sólo tiene en cuenta el grado de productividad sin prestar atención en su principal capital productivo, que son precisamente los trabajadores (Borrás, 2002). Estas problemáticas, de diversas índoles, conllevan con regularidad consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, apareciendo, fruto de dicha deshumanización nuevas “*enfermedades profesionales*” que merman la salud tanto física como psíquica de las personas (Borrás, 2002). Por ello, en los últimos años han

ido emergiendo un nuevo tipo de riesgos para la salud en el contexto laboral, que atentan contra la dignidad y la integridad física y psíquica del trabajador, cuyo origen va más allá de los que hasta ahora se habían tenido en cuenta, añadiendo nuevos riesgos a los que hasta ahora se consideraban de naturaleza propiamente psicosocial (Almodóvar et al., 2003; Ovejero, 2006a). La característica esencial de estos “nuevos” estresores en el entorno laboral no es otra que su origen ha de buscarse en las relaciones de las personas con aquellos que les rodean en su entorno de trabajo (Angulo, 2003; Minaya, 2003; Pérez-Bilbao et al., 2001; Rodríguez-López, 2004; Rojo y Cervera, 2005).

Tal y cómo se ha mencionado anteriormente, las relaciones en el entorno de trabajo deben ser, teóricamente, fuente de satisfacción para las personas que allí desempeñan su labor, dando respuesta a su necesidad de comunicación y de pertenencia al grupo y que, además, pueden ser moderadoras de situaciones estresantes en la medida en que son una vía para ofrecer apoyo social (Pérez-Bilbao y Martín-Daza, 1998); sin embargo, unas relaciones inadecuadas no sólo no cumplen esta finalidad sino que pueden ser, en sí mismas, uno de los estresores psicosociales más severos e importantes para el ser humano (Einarsen y Mikkelsen, 2003; Fernández-Montalvo y Garrido, 1999; González de Rivera, 2006; Peiró, 1999; Pérez-Bilbao et al., 2001; Zapf y Gross, 2001).

Según Pérez-Bilbao et al. (2001), los conflictos interpersonales en los entornos de trabajo, al igual que en otras áreas de la vida, pueden adoptar formas muy variadas y muy variables grados de intensidad, pudiendo ir desde desencuentros nimios hasta situaciones de abierta hostilidad e incluso llegar a la emisión de conductas claramente agresivas y violentas, aunque son pocas las ocasiones en las que se producen agresiones físicas, al menos en el contexto laboral europeo, ya que éstas están siempre limitadas por un régimen disciplinario que penaliza tales formas extremas y manifiestas de comportamiento inapropiado (Piñuel, 2004b). Pero el ser humano es capaz de generar conductas mucho más refinadas para hostigar y/o acosar a sus congéneres y estas conductas no tienen por qué incluir la violencia física o las amenazas manifiestas en la misma, pudiendo adoptar una muy variada gama de posibilidades en su ejecución. De esta manera, su prueba y, por tanto, su posterior tipificación jurídica resultan, la mayoría de las veces, imposibles; de ahí que Leymann (1996a) afirmase que, aún en la actualidad, *“el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una*

persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesado por un tribunal”. Estamos hablando del acoso psicológico en el lugar de trabajo.

El acoso psicológico en el contexto laboral constituye un tema realmente preocupante en el ámbito de las relaciones laborales de este siglo XXI, ya que este complejo fenómeno se caracteriza por la proliferación de personas que, empleando su poder, destrozan la vida, la familia, la salud y la dignidad tanto personal como profesional de los trabajadores que – por desgracia – se cruzan en su camino (López y Vázquez, 2003). Este conjunto de situaciones originadas a partir de las relaciones que se establecen entre los trabajadores de una organización de trabajo han sido conceptualizados con el anglicismo de *mobbing*, aunque como se explicará en posteriores apartados son muy diversos y variados los conceptos que hacen referencia a este fenómeno. El concepto de *mobbing* hace referencia a distintas situaciones de acoso y hostigamiento psicológico que se da entre los miembros de una organización de trabajo, aunque al ser este tipo de problemas (conductas de acoso) propios de las organizaciones sociales, pueden producirse en otros ámbitos distintos del laboral (p. ej., familiar, escolar, vecindario). Pese a las lógicas limitaciones, esta conceptualización de todas las situaciones de hostigamiento psicológico en el trabajo bajo el concepto de *mobbing* ha supuesto un acierto, pues facilita un ordenamiento útil de una serie de hechos o situaciones; por un lado, agrupa distintas disfunciones que a nivel social se dan en la empresa y que pueden afectar de una manera importante a su desarrollo, y por otro, dicha conceptualización resulta útil para la investigación sobre la materia (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Existe unanimidad en considerar al acoso psicológico en el lugar de trabajo como una forma característica de estrés laboral, que presenta la particularidad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier lugar de trabajo entre los distintos individuos, tratándose de un fenómeno que se produce dentro de las relaciones interpersonales que se crean en el ámbito laboral (Leymann, 1996a, 1996b; Pérez-Bilbao et al., 2001; Rodríguez-López, 2004; Serrano, 2005; Zapf y Gross, 2001).

Evidentemente, el acoso psicológico en el contexto laboral no es un fenómeno nuevo, es tan antiguo como la humanidad y por lo tanto siempre ha existido, de hecho según la mayoría de los autores, el que un sujeto sea marginado, hostigado y vejado por sus propios compañeros o superiores, para que llegue a aborrecer la situación y abandone, es tan primitivo como el propio trabajo (Camps et al., 1996; Carrasco y Maza, 2003, 2005; Ege, 2002; Escudero y Poyatos, 2004; Fornés, 2002; Navarro, 2002; Pérez-Bilbao et al., 2001; Rivas, 2003; Rodríguez-López, 2004).

El término *mobbing* deriva del verbo anglosajón *to mob* que significa asaltar o acosar, aunque hay que señalar que en un principio no se utilizó este término para describir el acoso psicológico en el trabajo tal y como es entendido hoy en día (Borrás, 2002; Escudero y Poyatos, 2004; Fernández-Ríos, 2006; Leymann, 1996b; Martínez, 2003; Piñuel, 2001; Rivas, 2003; Rodríguez-López, 2004). El origen del término *mobbing* se encuentra en la etología, y más concretamente en la ornitología (Fernández-Ríos, 2006); en 1963, Konrad Lorenz, eminente etólogo centroeuropeo, lo utilizó para describir ciertas conductas grupales de animales, en concreto, para referirse a los ataques de un grupo de animales contra un único animal de la misma especie, definiéndolo como “*un ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie animal sobre un individuo más fuerte que ellos*” (Borrás, 2002; Davenport, Schwartz y Elliott, 2002; Escudero y Poyatos, 2004; González de Rivera, 2001; Leymann, 1996a, 1996b; Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2005; Wilson, 1980). Para Lorenz (1963; cit. Davenport et al., 2002), la agresión que provoca daño físico en los demás se origina en un instinto de lucha que los seres humanos comparten con otros organismos vivos, llegando a concluir que la agresión es inevitable y surge, en ciertas ocasiones, de forma espontánea. Por otro lado, Lorenz (1963; cit. Davenport et al., 2002) señaló que las agresiones dentro de una misma especie animal son mínimas y habitualmente tienen justificaciones relacionadas con situaciones extremas. Ciertamente, no ocurre así con el ser humano. Dicho de otra manera, si bien la conducta agresiva animal es instintiva y puede responder al instinto de supervivencia, la agresión entre los conocidos como animales racionales parece una conducta aprendida, difícil de explicar la mayoría de las veces en función del beneficio de la especie (Pérez-Bilbao et al., 2001); aunque por otra parte, González de Rivera (2002), señala que en casi todas las especies sociales existen fenómenos de acoso, por lo que resultaría razonable pensar

que un fenómeno tan extendido en el reino animal ha de tener algún valor natural o cumplir alguna función evolutiva.

Posteriormente, en 1972, el médico sueco Peter Paul Heinemann adoptó dicha conceptualización del *mobbing* procedente del mundo animal para definir una actividad similar en el mundo de los humanos; concretamente apreció cómo entre los niños de edades escolares, y en el tiempo entre clase y clase, se producía un comportamiento hostil muy destructivo, llevado a cabo por grupos de ellos sobre otros individuos que se encontraban aislados, situación que definió mediante el término “*bullying*” (Escudero y Poyatos, 2004; Olweus, 1978, 2003; Roland y Munthe, 1989), concepto muy de actualidad en nuestros días al igual que el de *mobbing*.

Ciertamente, no fue hasta finales de la década de los años setenta cuando el concepto *mobbing* se trasladó al campo de las relaciones humanas para hacer referencia a situaciones de acoso y hostigamiento psicológico dentro del entorno laboral (Davenport et al., 2002; Zapf y Einarsen, 2001). Es en 1976, cuando se publica “*The harassed worker*”, obra del psiquiatra norteamericano Carroll M. Brodsky, la primera vez que se emplea la palabra *harassment* en relación al acoso psicológico en el trabajo, llegándose a decir que “*el efecto del hostigamiento sobre las víctimas puede ser devastador*”; si bien la obra está referida no tanto al concepto actual de acoso psicológico laboral como a toda la problemática que sufría el trabajador dentro del mundo laboral en aquellos años (Davenport et al., 2002; Escudero y Poyatos, 2004). Aún así, Brodsky (1976) señaló que no se trataba de una epidemia cercana, sino que se trataba de una epidemia laboral plenamente actual ya por aquel entonces.

La investigación científica del acoso psicológico laboral o *mobbing* comenzó a desarrollarse en los países escandinavos en los primeros años de la década de los ochenta (Björkqvist, 2001; Boucaut, 2001; Davenport et al., 2002; Dobel et al., 2000; Giga y Hoel, 2004; Hoel, 2004; Leymann, 1996b; Zapf y Einarsen, 2001; Zapf, 2004), situación lógica y esperable por el hecho de tratarse de países con legislaciones donde siempre se ha enfatizado en materia laboral y social (Leymann, 1996b). De hecho, el primer estudio internacional importante sobre el fenómeno *mobbing* fue llevado a cabo en Suecia por Leymann y Gustafsson en el año 1982, cuyos resultados fueron publicados en 1984 por el *National Board of Occupational Safety and Health* (en Estocolmo, Suecia) bajo el título “*Psychological violence at the workplace: Two*

exploratives studies". Es por dicho estudio y por el hecho de ser Leymann quien recuperó el concepto *mobbing* desde la etología para aplicarlo al contexto de las organizaciones del trabajo por lo que es considerado por la mayoría de autores como el "padre" del estudio científico sobre el acoso psicológico en el trabajo (Ege, 2002).

Pese a que los primeros estudios realizados sobre la materia tuvieron lugar en los años ochenta, es en la década de los noventa cuando el fenómeno del *mobbing* comienza a convertirse en un tópico de la investigación (Hoel, Rayner y Cooper, 1999; Hoel, 2004; Tehrani, 2004; Zapf, 2004), extendiéndose la investigación desde los países escandinavos a otros países centroeuropeos y anglosajones (Zapf, Knorz y Kulla, 1996), siendo a finales de esta década cuando se comienza a hacer referencia a este concepto en España (Moreno-Jiménez, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2004b; Di Martino, Hoel y Cooper, 2003; González de Rivera, 2006); resultando de especial relevancia a nivel internacional, en cuanto al estudio del acoso psicológico en el lugar de trabajo, el monográfico publicado al respecto por la revista "*European Journal of Work and Organizational Psychology*" en el año 1996, año a partir del cual la investigación sobre el fenómeno a nivel internacional se vio claramente favorecida (Nakamura y Arce, 2004; Zapf y Einarsen, 2001).

El *mobbing*, o acoso moral en el trabajo, ha irrumpido fuertemente en el escenario de lo sociolaboral, acompañado de toda la constelación de factores que caracteriza a dicho escenario y que amplifica aun más un fenómeno ya muy grave en su propio concepto, pero esa irrupción no es, en realidad, más que el inicio de la toma social de conciencia de un fenómeno grave, extendido y con consecuencias de alcance y complejidad poco conocidas hasta el momento; desconocidas pero nada nuevas, ya que posiblemente su etiología, tal y como se ha señalado anteriormente, resida en el origen mismo de la división del trabajo, y su evolucionar vaya ligado a éste. (Cossío, 2003; Fuertes, 2004; Hernández, 2002; Moradillo, 2003; Polonio, 2005). Aún así, el interés por el *mobbing* es aún muy reciente (Cantisani, 2000; Hoel, 2004; Knott, 2004; Matthiesen y Einarsen, 2001; Zapf y Einarsen, 2001), y en la actualidad continúan desarrollándose diversas investigaciones psicosociales al respecto en varios países, especialmente europeos (Leymann y Gustafsson, 1996; Zapf, 2004), tratándose de un área que necesita aún mayor investigación, ya que raramente estos fenómenos de acoso habían sido estudiados dentro de un marco organizacional como es el lugar de trabajo

(Einarsen, 2000); de hecho, la mayoría de la investigación internacional hasta la fecha se ha centrado fundamentalmente en la relación entre la situación de hostigamiento laboral y sus consecuencias para la salud y el bienestar de la persona (Leymann y Gustafsson, 1996; Zapf et al., 1996; Zapf y Einarsen, 2001). Lamentablemente, el interés de la sociedad por conocer el fenómeno del acoso no ha sido altruista ni siquiera fundamentalmente humanista, sino económico (Arroyuelo, 2002).

Por último, y para finalizar esta introducción al concepto de la violencia psicológica en el marco laboral, se debe señalar que lo que resulta evidente hoy en día es que la actitud hacia el acoso psicológico laboral es muy distinta a cuando comenzó a estudiarse este complejo fenómeno en la década de los ochenta, dato que al menos supone una esperanza hacia un mejor futuro para numerosos investigadores de la materia (Hoel et al., 2003; Vartia, 2004).

1.2. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DEL TÉRMINO “*MOBBING*”

Una de las primeras cuestiones que hay que plantearse en relación con el acoso psicológico en el lugar del trabajo tiene que ver con el propio término para identificar el problema del *mobbing* (De Elena, 2005b; Liefhoghe, 2003; Mayhew y Chappell, 2001; Pérez-Bilbao et al., 2001); ya que existen numerosos conceptos similares y solapados sobre la violencia en el contexto laboral (Boucaut, 2001; Cantisani, 2000; Einarsen et al., 2003; Pietersen, 2004; Rayner, 2004), de hecho, se continúa errando muy a menudo en la “diagnosis” de los riesgos laborales psicosociales, pues se habla de estrés cuando se debería hablar de *mobbing*, o se habla de *mobbing* cuando se debería de hablar de conflictos interpersonales en el trabajo (Piñuel, 2004b).

En la actualidad, aún no ha sido adoptada ninguna definición internacional consensuada de acoso moral en el lugar de trabajo (Einarsen y Hauge, 2006; Zapf, 2004). Por ello, existen una gran variedad de términos utilizados para definir el fenómeno *mobbing*, siendo además a menudo mal utilizados y confundidos unos con otros (Einarsen et al., 2003; Escudero y Poyatos, 2004; Keashly y Jagatic, 2003; Liefhoghe y Mackenzie, 2001, 2003). Esta variada terminología, empleada en distintos países, ha generado un importante problema tanto a nivel teórico como de investigación del fenómeno del acoso en el ámbito laboral (Leymann, 1996b); así, por ejemplo, en

lengua castellana también son empleados conceptos como *acoso laboral*, *acoso moral*, *psicoterror laboral* o *terrorismo laboral* entre otros (Arroyuelo, 2002; Piñuel, 2001). En los países anglosajones se da la misma problemática, existiendo diversos términos para referirse a una misma realidad, siendo los términos mayormente utilizados (además del de *mobbing*) los de *bullying* (*workplace bullying* / *bullying in the workplace*), *harassment*, *emotional abuse* y *psychological terror*, siendo sin lugar a dudas el término *bullying* el más empleado en los países anglosajones (a excepción de EE.UU.), mientras que en los países escandinavos, bálticos, centroeuropeos y EE.UU. el término más empleado es el de *mobbing* (Arroyuelo, 2002; Viedma y Porto, 2002; Zapf y Einarsen, 2001).

A continuación se aportan algunas de las definiciones más destacadas sobre la materia, así como conceptos íntimamente relacionados en la investigación internacional y otros términos más difusos y no precisamente sinónimos del concepto *mobbing*.

1.2.1. Definiciones destacadas

El concepto de *mobbing*, traducido de forma correcta al castellano como “acoso psicológico” y no “acoso moral” (deberíamos decir inmoral en todo caso), posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral (Piñuel y Oñate, 2002), tratándose de un concepto que se ha extendido con rapidez y hoy en día es empleado con naturalidad al referirse a los casos de acoso que surgen en el lugar de trabajo (Ausfelder, 2002; Peláez, 2004).

Aunque existe consenso a la hora de describir el *mobbing* como la antítesis de la solidaridad social y ser considerado como una forma extrema de interacción social negativa en el lugar de trabajo (Ahmed y Braithwaite, 2004; Pérez-Bilbao et al., 2001), debemos comenzar señalando que no existe una buena definición conceptual del acoso psicológico laboral (Einarsen y Skogstad, 1996), tal y como se expondrá a continuación.

Básicamente, el hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y prolongada en el tiempo, sobre una persona en el lugar de trabajo,

manifestándose en forma de conflictos interpersonales y cuyo objetivo es eliminarla de la organización (Lahera y Góngora, 2002; Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2004). Como norma general, el *mobbing* implica una agresión psicológica, pero ni física ni de contenido sexual (González, Cabo, Martín y Franco, 2004; Escudero y Poyatos, 2004). El acoso psicológico en el trabajo tiene como objeto intimidar, apocar, reducir, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima (Leymann, 1996a; Muñoz-Flores, 2006; Piñuel, 2001); por ello, los tres principales rasgos que diferencian el acoso moral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral son la presencia de un agresor (o varios), la repetitividad de las conductas de acoso, la duración de la situación de hostigamiento y la existencia de una víctima que sufre las consecuencias (Leymann, 1996a).

Heinz Leymann fue el primer autor en sugerir una definición operativa del concepto *mobbing* (Zapf et al., 1996). Leymann (1996a), definió el mismo como “*el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo*”, añadiendo además que dicha conducta de acoso se caracteriza por “*una comunicación hostil y sin ética, que es dirigida de modo sistemático por uno (o varios) individuos contra otro, que debido a esta situación le coloca en una posición de indefensión y desvalimiento, y es activamente mantenido en ella. Este hecho suele ocurrir de una forma muy frecuente (al menos una vez a la semana) y durante un cierto tiempo (al menos seis meses de duración)*” (Leymann, 1996b). En esta situación de violencia psicológica extrema, sistemática y recurrente, y desarrollada durante un tiempo prolongado sobre otra persona, la finalidad no es otra que la de destruir la comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que la víctima termine abandonando el lugar de trabajo (Escudero y Poyatos, 2004; Leymann, 1996b). Esta definición de Leymann es la más empleada en numerosos estudios e investigaciones internacionales, pese a que existe una importante controversia con relación a los aspectos de frecuencia y duración del acoso (Rodríguez, 2002; Zapf y Einarsen, 2001).

A nivel internacional, el primer texto jurídico que abordó el fenómeno del acoso psicológico en el lugar de trabajo fue la “Ley Básica de Prevención de Riesgos Laborales” de Suecia (del 14 de Enero de 1993), que definió el *mobbing* como

“recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles frente a un trabajador o trabajadores, adoptada en el ámbito de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de forma ofensiva, y con el propósito de establecer el alejamiento de estos trabajadores respecto de los demás que operan en un mismo lugar de trabajo” (Escudero y Poyatos, 2004; Velázquez, 2005).

Respecto a la Unión Europea, en Mayo de 2001, y a través de numerosos expertos en la materia, se definió el acoso moral en el trabajo como *“un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas con el objetivo de hacerle el vacío. Entre las conductas de acoso moral se encuentran las que pretenden atentar contra la reputación de la víctima o contra el ejercicio de su trabajo”* (López y Vázquez, 2003).

Además de la definición proporcionada por Leymann, resulta también destacada a nivel internacional la de Marie France Hirigoyen (2001), en la que define que al acoso moral en el trabajo como *“toda conducta abusiva (gestos, palabras, comportamientos, actitudes) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo, produciendo una destrucción insidiosa y fría mediante frecuentes ademanes de desprecio y de humillación de una persona hacia otra durante un periodo de tiempo largo. Se trata de una violencia sin tregua que aniquila la autoestima de la víctima y la descalifica con una simple mirada o un cierto tono de voz. El agresor busca a menudo aliados entre el resto de los trabajadores”*. Por otra parte, Ausfelder (2002) describe el fenómeno del *mobbing* como *“el conjunto de actitudes vejatorias, que por regla general, se repiten una y otra vez durante un largo espacio de tiempo; estas implican fundamentalmente la intención del autor de perjudicar a la víctima o de desprestigiarla y en caso necesario expulsarla de su puesto”*.

En nuestro país, destacan entre otras, la definición proporcionada por la proposición de Ley del grupo parlamentario socialista de 23 de Noviembre de 2001 (véase anexo G) que definía el acoso moral como *“toda conducta abusiva o de violencia psicológica que se realiza de forma sistemática sobre una persona en el ámbito laboral, manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos,*

palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo” y la Nota Técnica Preventiva (NTP) 476 del INSHT [Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo] de 1998, que define el acoso psicológico en el contexto laboral como *“una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo”*. Además, en la vigésimo tercera edición del Diccionario de la Real Academia Española ya hay mención de los conceptos de acoso moral o psicológico, definiéndolo como la *“práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente”*. Es también destacada a nivel nacional la aportación realizada por Piñuel (2001), que define el concepto *mobbing* como *“el deliberado y continuado maltrato moral y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado, o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo (incluido muy frecuentemente el propio jefe), que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización”*.

Como se puede comprobar, en esencia, todas las definiciones acerca del *mobbing* lo describen como *“una forma de hostigamiento psicológico dentro del trabajo”* (Di Martino y Musri, 2001; Di Nubila, 2006a; Stingo et al., 2006), siendo una característica fundamental la *“prolongada y repetida exposición a hechos negativos”* a los que está sometida la víctima (Cowie et al., 2002; Mikkelsen y Einarsen, 2002a; Rafferty, 2001), siendo una situación laboral de conflictividad sistemática, persistente y en constante progreso (Ege, 2002). Por lo tanto, para que exista *mobbing*, es necesario que se ejerza una presión, y que la víctima sienta esa presión, esta presión debe ser consecuencia de la actividad laboral y en el lugar de trabajo, y el requisito más importante es que dicha presión sea tendenciosa (Escudero y Poyatos, 2004; Fernández,

2004), es decir, la situación de acoso tiene que presentar una finalidad, y esa finalidad es desestabilizar y minar emocionalmente al trabajador con el objetivo de deteriorar su capacidad laboral y desembarazarse de él, bien sea despidiéndole de la empresa o bien forzando su salida voluntaria (Ege, 2002; Piñuel, 2001).

1.2.2. Terminología relacionada

Tal y cómo ya se ha mencionado no existe una definición internacionalmente aceptada del concepto *mobbing*, por dicho motivo son muy diversos y numerosos los términos relacionados, situación que evidentemente ha supuesto un significativo problema a la hora de abordar el estudio del fenómeno del acoso laboral (Leymann, 1996b; Liefooghe y Mackenzie, 2001, 2003). A continuación son presentados, por orden alfabético, términos íntimamente relacionados con el concepto de *mobbing* o acoso psicológico en el lugar de trabajo, indicándose además los matices que mayormente los identifican.

Acoso grupal

En realidad, el fenómeno es conocido desde hace tiempo como “*síndrome del chivo expiatorio*” y/o “*síndrome del rechazo de cuerpo extraño*”. Se aplica a situaciones en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o la aquiescencia del resto, que acepta esta dinámica como necesaria para mantener la estabilidad del grupo, resultando habitual en organizaciones altamente reglamentadas y homogéneas (Escudero y Poyatos, 2004).

Acoso institucional

En su significado original más simple se trata de una forma especialmente grave de *mobbing* que cuenta con la permisividad y la colaboración del conjunto de la organización. El concepto tiene en cuenta la función que el acoso cumple en la dinámica del contexto o del grupo en el que tiene lugar, situación relacionada con ciertas políticas de empresa (González de Rivera, 2002).

Acoso psicológico (o moral) en el trabajo

Junto al término anglosajón *mobbing*, se trata en la actualidad de la expresión que ha alcanzado mayor popularidad en España al respecto (Escudero y Poyatos, 2004). Sin embargo, la denominación “acoso moral”, a menudo usada en castellano, es abiertamente incorrecta, ya que no se trata del acoso a la moral o a la ética o a las buenas costumbres de la víctima, sino que el término moral hace referencia en castellano al ámbito de la moral (Piñuel y Oñate, 2002). Si tuviéramos que calificar este tipo de acoso deberíamos decir más bien acoso “inmoral”, tratándose de toda conducta abusiva que, manifestándose fundamentalmente por comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos, es susceptible de atentar contra la personalidad, dignidad o la integridad física o psíquica de una persona, poner en peligro el empleo de ésta o degradar el clima laboral (Hirigoyen, 1999; Soria, 2001; Soria y Garrido, 2005). Los términos *acoso laboral* o *acoso en el trabajo* son incompletos y han generado confusión con otras posibles situaciones de acoso como es el acoso sexual, por lo que parece más adecuado el empleo del concepto acoso psicológico en el lugar de trabajo (Piñuel y Oñate, 2002).

Atestar

Pese a tratarse de un verbo no especialmente habitual en su empleo, puede decirse que se trata del concepto inicialmente formulado por Leymann para hacer referencia a situaciones de acoso laboral, continuando su empleo en la actualidad en los países escandinavos y en Alemania, y en menor medida en Italia (Escudero y Poyatos, 2004).

“Bossing”

No se trata propiamente de un sinónimo de *mobbing*, sino que es un término utilizado por algunos autores como una modalidad de acoso laboral, concretamente el *mobbing* vertical descendente (Escudero y Poyatos, 2004; Piñuel, 2001).

“Bullying” (in the workplace / workplace bullying)

En inglés el verbo *to bully* significa “*ofender intensamente, intimidar o maltratar*”, y cuyo fin es el de humillar y degradar a una persona, por lo que se trata de un concepto más amplio que el de *mobbing* (Adams, 1992a, 1992b; Graycar, 2003; Dann, 2003; Hirigoyen, 2001; Liefhoghe y Olafsson, 1999; Liefhoghe y Mackenzie, 2001; Munthe, 1989). Se trata, como se ha citado anteriormente, de un término frecuentemente utilizado en los países anglosajones a la hora de hacer referencia al fenómeno del acoso laboral, y suele aparecer en referencia a las características y comportamientos del acosador más que de la víctima, centrándose el interés en los efectos negativos de la inadecuada dirección y liderazgo de la organización (Zapf y Einarsen, 2001). Se conoce como *bully* a un tipo brutal que en solitario o como cabecilla de un grupo de secuaces complacientes, persigue y atormenta a un individuo más débil, mientras que *bullying* es la acción que cometen dichos agresores (Cusack, 2003; Davenport et al., 2002; Ellis, 1998; González de Rivera, 2002).

Para Leymann (1996b), el término *bullying* está más relacionado con las agresiones físicas y amenazas, y realmente la violencia física es algo inusual en el contexto laboral; estando el *mobbing* más caracterizado por conductas más sutiles y sofisticadas, como por ejemplo buscar el aislamiento de la víctima o deteriorar su imagen. Es debido a estas connotaciones físicas por lo que Leymann rechaza el termino *bullying* para referirse al fenómeno del acoso laboral (Escudero y Poyatos, 2004), sugiriendo su empleo para referirse a la violencia en al ámbito escolar, tal y como propuso Heinemann en los años setenta, y *mobbing* para la violencia psicológica entre adultos en el contexto laboral.

De todos modos, tanto el concepto de *mobbing* como el de *bullying* tienen en común el hecho de conllevar comportamientos ofensivos de tipo interpersonal (Di Martino et al., 2003).

Estrés psicosocial

Se trata de un concepto más amplio que el de acoso psicológico laboral, siendo un concepto ampliamente utilizado en Italia a la hora de hablar de este fenómeno para así desligarse de la terminología escandinava y anglosajona, en una línea más próxima a la española (Ege, 2002; Escudero y Poyatos, 2004; Favreto, 1994).

“Gaslight”

Se trata de una modalidad de acoso moral en la que el acosador, más que aterrorizar a la víctima, intenta debilitar su razón o hacerla dudar de sus propios sentidos y percepciones (González de Rivera, 2002; Soria y Garrido, 2005).

“Harassment”

Concepto ampliamente utilizado en los países escandinavos principalmente y, en menor medida los anglosajones, para hacer referencia al acoso laboral. Es un término que hace referencia a los intentos repetidos y persistentes por parte de una persona de atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona (Brodsky, 1976; Soria y Garrido, 2005; Vartia, 1996). Se caracteriza por una provocación persistente, la presión, el enfrentamiento la intimidación u otros modos de comportamiento que causan incomodidad y sufrimiento psicológico a otra persona que no es capaz de defenderse por sí misma (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994; Brodsky, 1976; Gillow, Hopkins y Williams, 2003; Soria y Garrido, 2005).

“Ijime”

Es el término japonés con el que se define el acoso laboral (Luna, 2004). El objeto del *ijime* consiste en integrar a los individuos en el grupo y en acomodarles a las reglas, no siendo partidaria la organización laboral del individualismo (Hirigoyen, 2001).

“Petty tyranny”

Expresión utilizada para hacer referencia a la situación en la que un superior utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad, despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para resolver conflictos, impidiendo la iniciativa, y usando castigos no contingentes (Ashforth, 1994).

Psicoterror laboral (Psicoterrorismo)

Sinónimo de *mobbing* utilizado en nuestro país por Piñuel (2001). Leymann lo utilizó frecuentemente al inicio de sus investigaciones, pero su uso ha ido decayendo al irse implantando el término *mobbing* (González de Rivera, 2002; Piñuel, 2001).

“Scapegoating”

Muy similar al concepto de acoso grupal ya señalado, se trata de un término de empleo habitual en el mundo anglosajón. Se utiliza cuando una o más personas, durante un periodo de tiempo, son expuestas de modo repetido a acciones negativas (Thylefors, 1987; cit. Sáez y García-Izquierdo, 2001; Soria y Garrido, 2005), denominándose “*chivo expiatorio*” a la persona que carga con las culpas de los demás, aunque él personalmente no tenga ninguna responsabilidad sobre los hechos que se le atribuyen (González de Rivera, 2002).

“Shunting”

Es un supuesto en el cual al aislamiento, a la restricción de datos y de instrumentos necesarios y a la negación de las comunicaciones, se añade la encomienda de tareas de menor categoría en interés y la supresión de áreas de actividad claves (Escudero y Poyatos, 2004).

“Whistleblowing”

Se trata de un concepto de interés actual en el campo de los recursos humanos, aunque aún no se trata de un concepto muy utilizado en España (López y Vázquez, 2003). Es la denuncia pública por un miembro de una organización de actos, omisiones, procedimientos o políticas organizativas que considera moralmente defectuosa, y cuya denuncia es considerada o tratada como errónea o falsa por las autoridades de la organización. La relación del *whistleblowing* con el *mobbing* se inicia a partir de la reacción de la entidad denunciada (Hostmaelingen, Severinsen y Matthiesen, 2004; Escudero y Poyatos, 2004).

“Worktrauma” (workplace trauma)

Es un concepto de reciente uso que pretende un acercamiento al problema del acoso laboral desde la posición de la víctima, haciendo hincapié en la desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolo por parte de un empleador o supervisor (Wilson, 1991; cit. Sáez y García-Izquierdo, 2001).

1.2.3. Supuestos que no deben confundirse con situaciones de acoso psicológico en el lugar de trabajo

Aunque, tal y como se ha expuesto, el mundo laboral es susceptible de generar gran sufrimiento, no todas las situaciones laborales generadoras de malestar son, lógicamente, situaciones de acoso psicológico, por lo que para evitar banalizar este tipo de conductas, debemos distinguirlas de otras problemáticas laborales (Moreno-Jiménez et al., 2004b; Núñez, 2002).

Existen numerosos conceptos que pueden guardar una cierta relación con el fenómeno del acoso psicológico en el lugar de trabajo pero que son manejados habitualmente de forma errónea y habitualmente confundidos con éste (Escudero y Poyatos, 2004; Liefoghe y Mackenzie, 2001, 2003), ya que no todas las situaciones generadoras de malestar laboral pueden ser consideradas como situaciones de acoso (Ausfelder, 2002). Entre ellos destacan los expuestos a continuación en orden alfabético:

Acoso sexual (en el lugar de trabajo)

Al igual que sucede con el acoso psicológico en el lugar de trabajo, no existe una definición consensuada a nivel internacional sobre el acoso sexual en el lugar de trabajo, aunque de manera genérica se puede decir que se trata de las ofensas verbales o físicas de carácter sexual que tienen lugar en el entorno laboral (McGolgan, 2004; Mejías, 2001; Samuels, 2003; Vasquez, Baker y Shullman, 2003).

Históricamente, el acoso sexual a las trabajadoras (las víctimas de este tipo de práctica son casi en su totalidad mujeres) se ha ignorado, negado, presentado como trivial, tolerado e incluso implícitamente apoyado, atribuyéndoles la culpa a las propias mujeres (MacKinnon, 1978, cit. Sauter et al., 1998; Samuels, 2003; Vasquez et al., 2003; Yagil et al., 2004).

Aunque tanto el acoso sexual como el acoso psicológico en el contexto laboral han originado un gran interés en los medios de comunicación en los últimos tiempos, ambos conceptos deben ser separados, ya que ni su finalidad ni su mecánica se asemejan (Escudero y Poyatos, 2004; Torns et al., 1999), aunque no debe obviarse que las conductas de acoso sexual son más probables de desarrollarse dentro de un contexto laboral que en otros (Pryor y Fitzgerald, 2003).

La recomendación de las Comunidades Europeas 92/131 de 27 de Noviembre de 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, abordó el acoso sexual y propuso la siguiente definición: *“la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros”*, resulta inaceptable si: a) dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma; b) la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros), se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo; y c) dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para las personas que es objeto de la misma, y que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contrarias al principio de igualdad de trato (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Para González de Rivera (2002), el acoso sexual reviste tres modalidades, dependiendo de que: a) la motivación del acoso sea la consecución de un fin sexual; b) se utilicen referencias sexuales como instrumento preferencial de intimidación, agresión o humillación, y c) el sexo de la víctima sea la razón preferencial de su elección como tal.

En tal sentido son elementos a destacar la naturaleza claramente sexual de la conducta de acoso, el que tal conducta no es deseada por la víctima, el tratarse de un comportamiento molesto con ausencia de reciprocidad y la propia imposición de la conducta acosadora (Pérez-Bilbao et al., 2001).

“Burn-out” (síndrome del quemado)

El término *burnout* es un anglicismo cuyo significado en español viene a significar “estar quemado”, apareciendo por vez primera en 1961 en el título de una novela de Graham Greene titulada “A case of Burn-Out”, cuyo protagonista, un prestigioso arquitecto agobiado por crisis existenciales, desilusionado con su trabajo, decide dejarlo todo para irse a vivir a la selva africana (Morán, 2006).

Resulta unánimemente aceptado que el *burnout* es un estado de agotamiento físico y mental como consecuencia de factores estresantes en el lugar de trabajo (Luna, 2004; Morán, 2006), caracterizándose este síndrome por el agotamiento emocional (p. ej., disminución y pérdida de energía, fatiga), la despersonalización (p. ej., desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas frías e impersonales hacia los receptores del servicio prestado) y la baja realización personal (p. ej., tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa) (Maslach, 1976; Maslach y Jackson, 1981, 1986, 1997).

El síndrome del *burnout* lleva siendo estudiado por numerosos autores desde comienzo de la década de los ochenta¹ (Piñuel, 2004b). Se trata de un tipo de respuesta prolongada ante estresores emocionales e interpersonales crónicos en el lugar de trabajo (Sauter et al., 1998), pero mientras que en el *burnout* los sujetos afectados se caracterizan por una pérdida de interés por su trabajo, pudiendo llegar incluso a ver a sus clientes o usuarios como verdaderos enemigos, en el *mobbing* los individuos que se configuran como agresores forman parte de la empresa (CC.OO., 2003; Piñuel, 2003). Por lo tanto, el *burnout* y el *mobbing* son dos problemas de salud laboral completamente

¹ Fue descrito en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger. Durante su trabajo en una clínica de toxicómanos, observó que una mayoría de asistentes voluntarios sufrían una progresiva pérdida de energía, desmotivación para el trabajo, así como síntomas de ansiedad y depresión; estas personas se volvían menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación a los pacientes, con un trato distanciado y cínico, con tendencia a culpar a los pacientes de los propios problemas que padecían.

diferentes (Piñuel, 2003), aunque tengan algunos elementos en común (Fernández-Ríos, 2006).

El llamado síndrome de *burnout*, habitualmente traducido como “*síndrome del quemado*” o “*síndrome de quemarse en el trabajo*”, podría entenderse como una respuesta al estrés laboral crónico que incluye sentimientos displacenteros y actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja y hacia el trabajo en sí mismo (Gil-Monte y Peiró, 1997; Moya-Albiol et al., 2005; Ramos y Buendía, 2001). Posiblemente la definición más aceptada internacionalmente sobre el *burnout* sea la propuesta por Maslach y Jackson en 1986, según la cual se trata de “*un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas*”. Este fenómeno es considerado como un síndrome porque los síntomas que origina parecen agruparse de una manera sistemática en las personas que lo sufren (Ramos, 1999; Tejero, Graña, Muñoz-Rivas y Peña, 2002), apareciendo habitualmente cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y sentimiento de falta de realización profesional o disminución de la competencia profesional percibida (Piñuel, 2004b).

El agotamiento es la manifestación primaria del síndrome y su dimensión central (Morán, 2006). Cuando las personas que sufren *burnout* describen su propia experiencia relatan fundamentalmente esta sensación de agotamiento, cansancio o sentimiento de estar exhausto (Maslach y Jackson, 1997). Se trata de la dimensión más significativa del propio síndrome, por lo que algunos investigadores han llegado a argumentar que las otras dimensiones son innecesarias (Pines y Aronson, 1988). Pero esta fuerte identificación del *burnout* con el agotamiento no es un criterio suficiente para caracterizarlo; el agotamiento es el componente individual del *burnout*, pero no puede quedarse fuera del contexto porque se perdería la perspectiva del fenómeno (Ramos, 1999).

Por otra parte, la despersonalización es un intento de distanciarse del receptor de los servicios ignorando activamente las cualidades que les hacen personas únicas; siendo sus demandas más fáciles de gestionar cuando se les considera objetos impersonales del trabajo (Morán, 2006). Esta dimensión fue descrita por Maslach y Jackson (1997) como la respuesta impersonal y fría, en ocasiones insolente y desconsiderada, hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. El

distanciamiento es una reacción tan inmediata al agotamiento que en toda la investigación sobre el *burnout* aparece constantemente la relación entre agotamiento y despersonalización es una gran variedad de ámbitos organizativos y profesionales (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Respecto a la falta de realización personal, se debe señalar que la ineficacia se relaciona con las otras dos dimensiones del *burnout*, pero ésta es más compleja. En algunos casos parece depender, hasta cierto punto, del agotamiento, de la despersonalización o de una combinación de ambos (Lee y Ashforth, 1996).

Por último, se debe señalar que en el campo judicial en nuestro país, el *burnout* ha sido recientemente considerado como accidente de trabajo por el Tribunal Supremo, STS del 26 de Octubre de 2000 (Tejero et al., 2002).

Estrés laboral

La exposición ante los factores de riesgos psicosociales pueden tener como resultado la experiencia negativa del estrés laboral (Sonnentag y Frese, 2003; Velázquez, 2005). Las personas poseen unas características individuales y sociales que les hacen responder de distinta forma a las exigencias que les demanda su trabajo (Buendía, 1998; Millán, 2003; O'Brien, 1998). Considerando el estrés como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse a presiones internas y externas, se debe señalar que el estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización; por ello, la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés (Del Hoyo, 2001; Harnois y Gabriel, 2000; Sonnentag y Frese, 2003), siendo un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral (Soria y Garrido, 2005; Velázquez, 2005). El estrés laboral puede ser desencadenado por diversos factores, entre los que destacan el ambiente físico de trabajo (p. ej., ruido, vibraciones, iluminación y temperatura), los contenidos del puesto (p. ej., la variedad de las tareas y la complejidad del trabajo), la definición de rol, las relaciones interpersonales, las situaciones propias del desarrollo de una carrera profesional, los aspectos organizacionales y los aspectos relacionados con las nuevas tecnologías (Peiró, 1999).

La OIT señaló en relación al estrés laboral que se trataba de “*un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo; resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores*”, de hecho según la “Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo” (2002b, 2002d, 2003), el estrés relacionado con el trabajo es el segundo problema de salud más común, después del dolor de espalda, afectando al 28% de los trabajadores.

Un ambiente estresante es un caldo de cultivo para que florezcan conductas de acoso; pero falta la intencionalidad de destruir a alguien y lo que se pretende suele ser un aumento de la productividad. A veces lo que subyace tras el estrés propiciado por la empresa, es una mala política de aumentar la productividad y como fenómeno secundario, a aquel trabajador que no da la talla, se le acosa para eliminarlo, situación conocida como *acoso estratégico* (Núñez, 2002).

Tal y como se ha expuesto anteriormente, entre las causas generadoras de estrés laboral destacan las propias del entorno objetivo del trabajador (p. ej., estresores del ambiente físico, estresores individuales, estresores grupales, estresores organizacionales y estresores extraorganizacionales) y del entorno subjetivo del mismo (p. ej., variables sociodemográficas y sociolaborales) (Morán, 2006).

En definitiva, el concepto de estrés laboral es considerablemente más amplio que el de acoso psicológico laboral, pese a lo cual, el *mobbing* puede ser entendido como una forma concreta de estrés laboral, con la particularidad de que no se produce únicamente por causas directamente relacionadas con el desempeño de las tareas laborales o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en el marco laboral (Neuman y Baron, 2003; Pérez-Bilbao et al., 2001; Rodríguez-López, 2004).

Falso “*mobbing*”

Evidentemente, no todas las personas que dicen estar acosadas lo están forzosamente, por lo que se debe prestar especial atención al respecto para que el término *mobbing* no quede desvirtuado, al confundirlo con otras formas de sufrimiento en el trabajo, como el estrés o la presión en el trabajo, o bien con el conflicto o el desacuerdo entre trabajadores (Ege, 2004; González Cuevas, 2002; Liefvooghe y Mackenzie, 2001). Además, no se debe, en ningún caso, obviar que los trastornos mentales resultan ser los más propicios para el fingimiento (Arce et al., 2006; Esbec, 2000; Rogers, 1997).

La posibilidad de simulación en quienes dicen haber sufrido prácticas de acoso laboral puede ser un comportamiento frecuente en los trabajadores, y comprender casi todas las edades (López-García y González de Rivera, 2003). La apreciación de la simulación implica un alto grado de dificultad tanto para la legislación, la interpretación de los Tribunales o para las propias compañías de seguros a la hora de detectar y poner en evidencia a los defraudadores habituales, de hecho, los trastornos son más aparentes y persistentes en quienes tienen derecho a reclamación que quienes no la tienen (González-García, 2002; López-García y González de Rivera, 2003). También es preciso tener en cuenta la posible existencia de psicopatología concomitante que contribuya y configure todo el montaje (López-García y González de Rivera, 2003). Como es evidente, en los casos de personas supuestamente hostigadas o psicoterrorizadas también existe la posibilidad de simulación, tanto por motivos defensivos y ofensivos, como por fines meramente lucrativos. A fin de cuentas, la búsqueda de beneficios dudosos es lamentablemente normal, y si ello es socialmente aceptado e incluso legalmente protegido, su probabilidad resulta aún mayor (Ege, 2004; López-García y González de Rivera, 2003; Padial y De la Iglesia, 2002). Por ello, a la hora de evaluar a la supuesta víctima de *mobbing* se deben considerar aspectos como la simulación², la neurosis de renta³ y la sinistrosis⁴, que deben diferenciarse del trastorno

² El simulador busca una ganancia secundaria de forma consciente.

³ El paciente está convencido de lo lícito de sus pretensiones.

⁴ Descrita a principios de siglo XX por Rouast, consiste en una serie de rumiaciones obsesivas de daño con afán de reparación, que en sus formas más graves pueden convertirse en un auténtico delirio de reivindicación.

facticio, situaciones todas ellas que en su caso pueden desembocar en el denominado síndrome de Ganser⁵ (Escudero y Poyatos, 2004; Peris, 2002).

Otra posibilidad real es la metasimulación, situación que se da cuando un individuo sano que padeció anteriormente algún trastorno mental del que ya se ha recuperado simula algún tipo de patología o insiste en su cuadro anterior para lograr algún beneficio; apareciendo junto a ella la sobresimulación, en la que la enfermedad mental preexistente es exagerada, aumentando intencionalmente la intensidad de sus síntomas (Escudero y Poyatos, 2004).

Por último hacer mención al sujeto paranoico, cuya sintomatología no debe ser confundida con la hipervigilancia propia desarrollada por las víctimas reales de situaciones de hostigamiento laboral. Los sujetos paranoicos están seguros y convencidos de lo que les está pasando y no dudan en denunciar, mientras que las víctimas reales de acoso laboral frecuentemente no identifican la situación a la que se están viendo sometidos (Escudero y Poyatos, 2004; Piñuel, 2001).

Maltrato empresarial

La diferencia entre el acoso moral y el maltrato de la dirección radica en que el procedimiento de acoso es oculto, mientras que el maltrato empresarial resulta más evidente aunque no afecte a todos los trabajadores (Angulo, 2002).

No se puede considerar acoso psicológico en el trabajo la exposición continuada a unas condiciones de trabajo negativas inherentes a la tarea, sean físicas, higiénicas, ergonómicas, psicosociales, organizativas o sociales (Soria y Garrido, 2005).

Novatada

Término español equivalente al francés *bizutage* y al inglés *hazing*; tratándose de una costumbre de origen medieval, consistente en gastar bromas toscas y pesadas a los nuevos miembros de una congregación, unidad militar, academia o similar (González de Rivera, 2002).

⁵ El mantenimiento durante un cierto tiempo de una simulación mas o menos consciente puede acabar en una imposibilidad de distinguir entre lo real y lo simulado, es decir, es posible que una simulación prolongada acabe por propiciar el desarrollo de auténticos trastornos mentales

Sobrecarga (e infracarga) laboral

Si el trabajo, de forma transitoria, nos exige un esfuerzo excesivo o un esfuerzo insignificante, podemos adaptarnos, pero si esta situación se repite de forma cotidiana, tanto el exceso de trabajo (sobrecarga laboral), como el hecho de no tener actividad (infracarga laboral) pueden convertirse en fuentes importantes de estrés y malestar personal (Almodóvar et al., 2003).

Respecto a la sobrecarga laboral, resulta especialmente significativo el concepto de *karoshi* (Hurrell et al., 1998). Desde finales de los ochenta, se estudia en Japón la muerte por agotamiento debido al exceso de trabajo, fenómeno conocido como *karoshi*. Como es sabido, los asalariados japoneses se caracterizan por su dedicación al trabajo sin importar el número de horas extras que tengan que desempeñarse en el cumplimiento de su deber, sin olvidar las enormes distancias que deben recorrer desde sus hogares en trenes y autobuses para llegar a sus empleos, situación que obliga a cientos de miles de japoneses a levantarse a horas muy tempranas; dicho estilo de vida laboral resulta altamente estresante y perjudicial para la salud (Hurrell et al., 1998). Sin embargo, ante esta situación, el Ministerio del Trabajo japonés se defiende diciendo que aún no ha sido demostrada la relación que existe entre el exceso de trabajo y la muerte prematura por enfermedades cardíacas, respiratorias o traumas cerebrales. Pese a ello, en 1988 fue inaugurada una línea telefónica por un grupo de médicos y abogados denominada “*llamadas de emergencia por karoshi*”, que en sus primeros seis meses de funcionamiento ya había recibido 1806 consultas, incluyendo 975 casos de muerte (Hurrell et al., 1998).

Tecnoestrés

Término identificado con la dificultad de adaptación con las nuevas tecnologías, situación caracterizada por la aparición de síntomas de ansiedad, depresión y sentimientos de incompetencia entre otros (Rivas, 2005).

Tensiones, enfrentamientos y conflictos laborales

El acoso moral o psicológico en el trabajo encaja perfectamente entre los conceptos en los que podemos definir el conflicto interpersonal, considerando como conflicto de forma precisa el que *“dos personas o una persona y un grupo están en conflicto cuando al menos una de las partes experimenta frustración ante la obstrucción o irritación causada por la otra parte”* (Van de Vliert, 1993). Esta definición implica que el conflicto es una experiencia subjetiva independientemente de que tenga una base objetiva o no, y que al mismo tiempo es un evento interpersonal y social, ya que se encuentran mezcladas en él, tanto las percepciones y vivencias de los afectados, como las interacciones sociales que las producen; tal es el caso del *mobbing* (Barón, 2002; Varhama y Björkqvist, 2004).

Sin embargo, el mal ambiente en el trabajo (mal clima laboral) no entra en el concepto de acoso psicológico laboral, ya que es natural que en trabajo surjan conflictos interpersonales, siendo inherente un cierto nivel de conflicto a las relaciones personales que se establecen entre las personas de la organización (Almodóvar et al., 2003; Ausfelder, 2002; Barón, 2003; Cassitto et al., 2004; Escudero y Poyatos, 2004; Guerra et al., 2005; Leymann, 1996a; 1996b; Núñez, 2002; Pérez-Bilbao et al., 2001; Zapf, 2004). Sin embargo, los conflictos laborales, si se saben solucionar pueden servir, incluso, para poner en cuestión malos hábitos organizacionales adquiridos y mejorar, aunque las empresas los temen, porque dan mala imagen y por ello tienden a ahogarlos, pervirtiendo el conflicto y degenerando, en muchas ocasiones, hacia acoso laboral (Núñez, 2002). Los conflictos pueden tener consecuencias positivas o negativas dependiendo de cómo sean gestionados (Medina et al., 2005; Nardone et al., 2005; Van de Vliert y De Dreu, 2005; Zapf y Gross, 2001); resolver un conflicto implica reducir su intensidad o finalizarlo, sin embargo, gestionarlo implica conocer sus circunstancias y afrontarlo de manera que permita conseguir unos resultados positivos (Medina et al., 2005).

Para Escudero y Poyatos (2004), el postular unas relaciones profesionales impolutas sería tanto como demandar quimeras; ya que el permanente dinamismo, el trabajo en general, y el trabajo por cuenta ajena en particular, genera tensión psíquica, y no solo física; en la vida en común subyace la esencia básica del conflicto (Van de Vliert y De Dreu, 2005). La acción organizativa empresarial, con sus imposiciones de orden y disciplina pueden ser fuente de malestar cuando no de frustración, ahora bien, no pueden calificarse como acoso laboral (Escudero y Poyatos, 2004). Como se ha expuesto anteriormente, el *mobbing* es un proceso de destrucción deliberado e intencional contra una persona (Piñuel, 2003), y en términos generales, el término acoso moral es inapropiado para calificar una determinada actitud agresiva de un empresario, aunque dicha agresión haya tenido consecuencias especialmente graves para la víctima (Hirigoyen, 2001). Por ello, los conflictos cotidianos no deben confundirse con el *mobbing*, aunque un conflicto no resuelto latente, del que no se habla, puede desembocar a medio plazo en una situación de acoso (Escudero y Poyatos, 2004; Keashly y Nowell, 2003).

Por último, en relación a este punto, se debe aclarar que los enfrentamientos y antipatías entre el empresario y el trabajador (entre los que destaca fundamentalmente la violación de los derechos profesionales del trabajador afectado en su relación contractual laboral) no son constitutivos de una situación de *mobbing* propiamente dicha (Velázquez, 2001, 2002). En primer lugar, por su finalidad, que no es la de provocar daño psicológico para el abandono de la empresa; y en segundo lugar, por el aspecto temporal, al no ser en principio una conducta sistemática que perdure en el tiempo (Piñuel, 2001, 2003).

Violencia en el lugar de trabajo

La violencia en el lugar de trabajo representa en la actualidad uno de los riesgos ocupacionales más graves de nuestra sociedad, ya que puede originar efectos negativos en la productividad de las organizaciones y en el bienestar físico y psicológico de los trabajadores (Neuman y Baron, 1997; Rogers y Chappell, 2004).

Aunque el concepto genérico de “violencia en el trabajo” ha sido una expresión habitualmente manejada desde la OIT (Organización Internacional del Trabajo) para hacer referencia a la cuestión del acoso psicológico en el contexto laboral, se debe señalar que se trata de un concepto mucho más amplio que el de *mobbing* (Escudero y Poyatos, 2004). La OIT afirma al respecto que *“la noción de violencia en el trabajo está evolucionando en el sentido de que ya se le concede tanta importancia a los comportamientos psicológicos como a los comportamientos físicos y que se reconoce plenamente el alcance de los actos de la violencia menor”* (Bowie, 2002; López y Vázquez, 2003; Perrone, 1999; Richards, 2003; Warshaw, 1998).

Históricamente, el mero hecho de describir y definir la violencia en el lugar de trabajo ha constituido todo un reto. Una de las razones por las que apenas se ha considerado la violencia como una cuestión de salud pública es la falta de una definición clara del problema, no existiendo acuerdo con respecto a una definición internacionalmente adoptada (Bowie, 1998; Krug et al., 2002). Por ejemplo, Rosenberg y Mercy (1991), incluyeron en su definición todos los casos de violencia interpersonal mortal o no, en los que una persona hace uso de la fuerza física o de otros medios con la intención de causar daños, lesiones o la muerte a otra persona. La variedad de conductas que se pueden incluir en la definición de “violencia en el trabajo” resulta muy amplia; además, el límite entre lo que constituye una conducta aceptable o inaceptable suele ser muy vago y la percepción de lo que representa la violencia en diversos contextos y culturas varía en gran medida; pero, en la práctica, la violencia en el lugar de trabajo puede manifestarse de muchas formas, algunas de ellas físicas por naturaleza y otras no (Rogers y Chappell, 2004).

Inicialmente, la atención se centró tradicionalmente en la violencia física en el trabajo. Como consecuencia, el perfil común que ha emergido en el pasado se ha caracterizado por una violencia extrema, que a menudo implicaba el uso de la fuerza con consecuencias mortales (Rogers y Chappell, 2004). Nadie espera convertirse en víctima de la violencia en el trabajo, sin embargo, cada año son millones de trabajadores de todo el mundo que sufren incidentes violentos en su trabajo. Dicho fenómeno no tiene lugar solamente en esos lugares de trabajo, donde cabría esperar que se diese la violencia, como en las prisiones, en las fuerzas de seguridad o en las instituciones sanitarias, sino que se ha convertido en un peligro en muchos otros sectores y empresas,

tratándose de un problema de dimensiones globales que tiene un impacto destructivo y muy costoso a nivel internacional (Ashforth, 1996). La violencia física en el trabajo, a diferencia de la psicológica, se caracteriza por el empleo o amenaza del uso de la fuerza física contra otra persona o grupo de personas que finalmente pueden resultar dañadas o lesionadas tanto física como psíquicamente (Velázquez, 2005), mientras que el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo, raramente está caracterizado por la agresión física, sino más bien por otras formas de agresión más sofisticadas como el aislamiento social y/o físico de la víctima, falta de ética y respeto a su persona y manejo de la información relacionada con la víctima con clara intención de perjudicarla (Chappell y Di Martino, 1998; Escudero y Poyatos, 2004; Leymann, 1996a, 1996b; Piñuel, 2001; Ruano, 2000). Según los resultados de una encuesta realizada a nivel de la Unión Europea, el 4% de la población trabajadora refiere haber sido víctima de violencia física real por parte de personas ajenas a su lugar de trabajo (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2002c, 2002d; CC.OO., 2003). Aunque dichas formas de violencia física tienen unos efectos devastadores en el lugar de trabajo, dichos incidentes son en realidad poco comunes y representan tan sólo una de las muchas formas de violencia (Chappell y Di Martino, 1998, 2006; Rogers y Chappell, 2004).

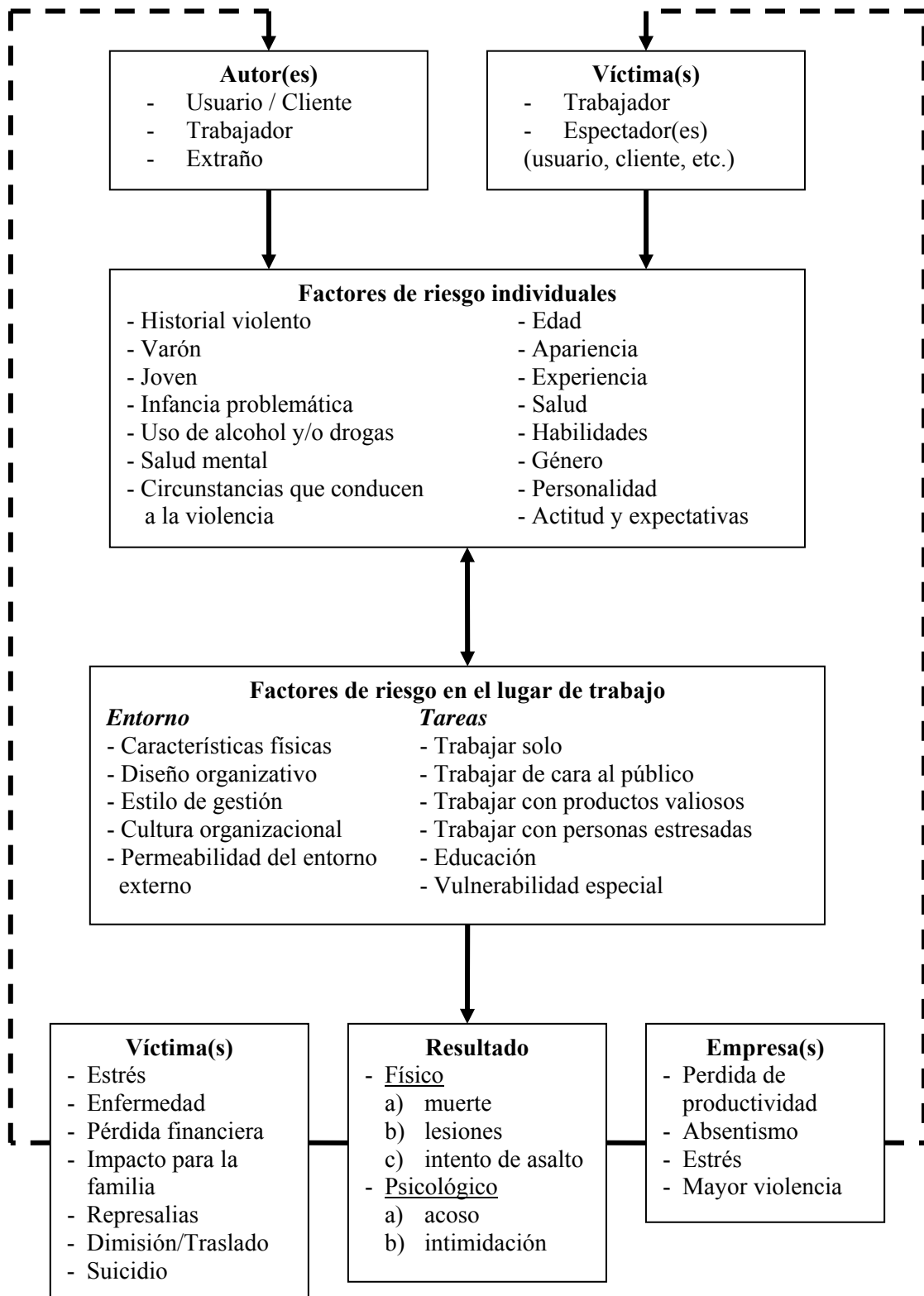
En los últimos años se ha puesto de manifiesto el daño causado por las formas de violencia no física, denominadas de distintas maneras, a saber, violencia psicológica, agresión en el lugar de trabajo, conducta incívica en el lugar de trabajo, abuso emocional, acoso en el lugar de trabajo, conducta despótica, conducta contraproducente en el lugar de trabajo, conducta impropia en el lugar de trabajo, etc. (Rogers y Chappell, 2004). Por ello, la Comisión Europea en el año 1995, y en un primer intento por llegar a un acuerdo sobre el término genérico de violencia en el lugar de trabajo, proporcionaba la siguiente definición: *“incidentes de abuso hacia una persona, con amenazas o asalto en circunstancias relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito o explícito a su seguridad, bienestar o salud”*. Años más tarde, en la definición del “Comité Asesor en Seguridad, Higiene y Protección de la Salud de la Comisión” Europea de 29 de Noviembre del 2001 se definió la violencia en el lugar de trabajo de una forma mas precisa: *“La violencia puede definirse como una forma de comportamiento negativo entre dos o más personas, caracterizado por su agresividad, generalmente repetitivo, muchas veces inesperado, que tiene efectos dañinos sobre las*

seguridad, salud y bienestar del empleado en el lugar de trabajo. La agresividad puede tomar la forma de lenguaje corporal indicando intimidación, desprecio o rechazo, o tomar la forma de violencia física o verbal. La violencia se manifiesta de muchas maneras, desde la agresión física al insulto, al acoso moral, al acoso sexual, a la discriminación por raza, religión, minusvalía, sexo o cualquier otra diferencia y puede venir desde dentro o desde fuera de la organización”. Más recientemente, desde de la OMS (Organización Mundial de la Salud) (2002), la violencia es definida como “*El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones*”.

Para la OIT (2003), la violencia puede ser física y moral, o psicológica, y revestir formas tan diversas, como la de abusos verbales, agresiones físicas — incluido el homicidio —, *bullying* (o novatadas e intimidación), *mobbing* (o acoso moral), acoso en general, y estrés mental. La violencia en el lugar de trabajo puede ser *interna* (producirse dentro de la propia empresa, entre cargos directivos, supervisores y trabajadores), o *externa* (surgir entre trabajadores y terceros, o entre el personal y los clientes, pacientes, estudiantes, proveedores y el público en general); siendo sus relaciones con el estrés de mutua interrelación (Velázquez, 2005). Además, el perfil contemporáneo de la violencia en el trabajo reconoce debidamente las conductas físicas y psicológicas, incorporando, asimismo, actos violentos menores (Wynne, 1997).

A continuación se muestra un modelo interactivo de la violencia en el lugar de trabajo (véase Figura 1.1.).

Figura 1.1. Violencia en el lugar de trabajo (OIT, 2004)



Fuente: Rogers, K. A. y Chappell, D. (2004). Prevención y respuesta a la violencia en el trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

En un intento por comprender y organizar la amplia variedad de conductas que se engloban bajo el título de violencia en el lugar de trabajo, han sido desarrolladas diversas tipologías, resultando una de las más útiles la derivada de la aplicación que formulan Baron y Neuman en sus estudios sobre las conductas agresivas en el lugar de trabajo, a partir de la conceptualización realizada por Buss (1961) con respecto a la agresión humana. Buss (1961) fue el primer autor que dicotomizó la agresión en directa e indirecta, proponiendo una clasificación la cual consideraba distintas dimensiones: a) física-verbal, b) activa-pasiva, y c) directa-indirecta. Esta clasificación tiene en cuenta tres dimensiones que involucran al sistema orgánico, a la interacción social y al grado de actividad desarrollado en la agresión: a) en relación al sistema orgánico involucrado, encontramos dos tipos de agresión: la *física* (p. ej., un ataque contra un organismo a través de partes del cuerpo o de instrumentos), y la *verbal* (p. ej., una respuesta vocal que proporciona estímulos nocivos a otro organismo, como son la amenaza o el rechazo); b) en relación a la interacción social, la *directa* (p. ej., asalto, amenaza, rechazo), y la *indirecta* (que puede ser verbal como extender falsos rumores, o física, como destruir la propiedad de otros); y c) en relación al grado de actividad involucrado, la *activa* (que incluye todos los comportamientos mencionados hasta el momento) y la *pasiva* (obstaculizar o impedir que otro alcance una meta o logro); para Buss (1961), la agresión pasiva es usualmente directa pero puede también ser indirecta.

A continuación se muestra cómo se pueden categorizar las diferentes conductas violentas en el trabajo mediante dicha tipología (véase Tabla 1.1.).

Tabla 1.1. Ejemplos de ocho tipos de agresión en el lugar de trabajo

Tipo de agresión	Ejemplos
Verbal – Pasiva – Indirecta	<i>No negar rumores falsos sobre otro, no transmitir información necesaria, etc.</i>
Verbal – Pasiva – Directa	<i>No devolver llamadas telefónicas, someter a alguien a un trato silencioso, etc.</i>
Verbal – Activa – Indirecta	<i>Difundir rumores falsos, menospreciar la opinión de otros, etc.</i>
Verbal – Activa – Directa	<i>Insultar, vociferar, gritar, etc.</i>
Física – Pasiva – Indirecta	<i>Provocar retrasos, no dar los pasos necesarios para garantizar la seguridad de otros, etc.</i>
Física – Pasiva – Directa	<i>Abandonar un lugar de trabajo cuando llega alguien, negar las oportunidades de expresión de otro, etc.</i>
Física – Activa – Indirecta	<i>Robo o destrucción de la propiedad de un colega, despilfarros de recursos de otros, etc.</i>
Física – Activa – Directa	<i>Agresiones físicas</i>

Baron y Neuman (1996), realizaron una distinción entre la violencia y la agresión en el lugar de trabajo, empleando el concepto de “agresión en el trabajo” como un término general para abarcar todas las formas de conducta mediante las cuales los individuos intentan infligir daño a los demás o a sus organizaciones, y el de “violencia en el trabajo” para hacer referencia a los asaltos físicos y directos (es decir, entienden la violencia como un ejemplo de agresión). Otra distinción importante realizada en los estudios sobre esta materia, y que resulta esencial para el entendimiento de la dinámica subyacente a la violencia en el contexto laboral, es la distinción entre la violencia que procede de empleados dentro de la propia organización y aquella que proviene de fuera de la organización (p. ej., ladrones, y clientes). Se puede hacer referencia a la primera como violencia motivada por la organización y a la segunda como violencia ocupacional (Rogers y Chapell, 2004).

Al tiempo que muchos profesionales e investigadores han optado por un amplio enfoque por lo que respecta a la definición de violencia, también han reconocido la importancia de asumir un enfoque exhaustivo para comprender las causas de la violencia en el trabajo (Chappell y Di Martino, 2006). Las causas de dichas conductas son complejas y no se atienen a explicaciones sencillas, dedicándose una gran energía y tiempo a la identificación de esos factores individuales asociados con el agresor, en un

intento por alcanzar un perfil típico. Además, se ha reconocido el valor limitado de este enfoque y en la actualidad la comunidad científica que investiga sobre la violencia ha aceptado que una serie de factores y circunstancias importantes contribuyen a un incidente concreto de violencia en el lugar de trabajo, hallándose entre dichos factores los atributos asociados con el agresor y la víctima, así como aspectos del entorno del trabajo y de la comunidad circundante (Rogers y Chappell, 2004). Por ello, se deben tener en cuenta todos estos factores cuando se intenta entender la violencia en el lugar de trabajo y, más importante todavía, cuando se intenta prevenir y responder a dicha violencia. Por consiguiente, en lugar de buscar una solución única a una situación violenta concreta, debe analizarse toda la gama de causas y se debe aplicar todo un abanico de intervenciones y medidas de control y prevención (Revuelta, 2004; Rogers y Chappell, 2004).

Como conclusión, señalar que existen diversas razones por las que es importante tener en consideración los incidentes de violencia emocional o psicológica cuando se aborda el tema de la violencia en el contexto laboral. La primera razón y a su vez la más importante, es que existen pruebas que sugieren que la exposición a dichos incidentes, especialmente cuando se trata de periodos de tiempo prolongados, tiene efectos perjudiciales para la salud y bienestar del trabajador afectado; y en segundo lugar, la violencia psicológica en el lugar de trabajo es mucho más frecuente que la violencia física (Baron y Neuman, 1996), manifestando estudios posteriores que la mayor parte de la violencia o agresión que tiene lugar en el contexto laboral es de naturaleza verbal, indirecta y pasiva, en lugar de ser física, directa y activa (Rogers y Chappell, 2004).

1.3. FORMAS DE EXPRESIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

De las definiciones anteriormente expuestas respecto al acoso laboral se deduce la existencia de dos partes claramente diferenciadas entre las que existe un enfrentamiento y entre las que se pueden diferenciar, por una parte, a los acosadores con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras, avasalladoras y vejatorias y, por otra, a la persona acosada, con actitudes y comportamientos normalmente de tipo reactivo o inhibitorio (Guevara, 2003; Pérez-Bilbao et al., 2001). De hecho, la palabra acoso, presenta la misma raíz que acuso; el termino “*acusatio*”, del latín “*ad causam*” nos remite a las “acusaciones” cuyo papel es central en los comportamientos de *mobbing* como se expondrá a continuación (Piñuel y Oñate, 2002).

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo es susceptible de ser manifestada de muy diversas maneras, a través de distintas actitudes y comportamientos (Borrás, 2002; Holopainen, 2004; López-García, 1998; Pérez-Bilbao et al., 2001). Los actos de hostigamiento suelen producirse de manera activa o por comisión, consistiendo entonces en gritos, insultos, represiones, intromisiones y obstaculizaciones del trabajo, humillaciones en público/privado y falsas acusaciones; sin embargo, también se da el hostigamiento por omisión o de manera pasiva, que se desarrolla en forma de restricciones en el uso de material o equipos, prohibiciones u obstaculizaciones en el acceso a la información necesaria para el trabajo, eliminación del apoyo necesario para el trabajador, disminución o eliminación de la formación o el adiestramiento imprescindible para el empleado o incluso la negación de la comunicación hacia él (Piñuel, 2001).

Las conductas de hostigamiento más frecuentes suelen ser la difusión de rumores, seguidas del aislamiento social y las agresiones verbales (González de Rivera, 2006; Pérez-Bilbao et al., 2001). Por frecuencia de utilización, siguen a las anteriores las medidas organizativas, los ataques a la vida privada y a las actitudes de la víctima y, en último lugar, la violencia física (Pérez-Bilbao et al., 2001). También se debe señalar que las estrategias de hostigamiento suelen variar también en función de cual sea la posición que tiene el acosador en la organización y de su relación con la víctima, ya que los superiores tienen el control formal de la situación y los compañeros el control

informal (Pérez-Bilbao et al., 2001). En este sentido, las medidas de tipo organizativo las adoptan principalmente los superiores en virtud del citado control, siendo los ataques a la vida privada la estrategia más habitual por los compañeros acosadores, y en menor medida, en los superiores (esta estrategia supone tener información disponible sobre la vida privada de la víctima), sin embargo, las agresiones verbales son empleadas con mayor frecuencia por los superiores que por los colegas (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Para González de Rivera (2002) existen cinco grandes grupos de conductas de acoso laboral: a) limitar su comunicación, el acosador impone con su autoridad lo que puede decirse y lo que no, a la víctima se le niega el derecho a expresarse o hacerse oír; b) limitar su contacto social, no se dirige la palabra a la víctima, procurando además que nadie lo haga, se cortan las fuentes de información y se la aísla físicamente del resto; c) desprestigiar su persona, utilizando bromas y burlas sobre el acosado, su familia, su origen, sus antecedentes o su entorno; d) desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral, asignando tareas por debajo de su capacidad, o por encima de la misma, dejar a la víctima sin ocupación alguna y realizar críticas desmesuradas a sus errores; y e) comprometer su salud, ya sea física o mental.

Dicha clasificación está inspirada en las consideraciones realizadas por Leymann al respecto en 1993, tratándose de la forma de expresión del *mobbing* más difundida a nivel internacional, y en la que distingue cuarenta y cinco comportamientos hostiles de acoso laboral de muy diversa naturaleza: a) impactos sobre la autoestima y la comunicación de la víctima, muchas de las acciones comprenden una manipulación de la comunicación o de la información con la persona acosada que incluyen una amplia variedad de situaciones (p. ej., restricciones en la capacidad de expresión por parte de un superior, recibir interrupciones constantes, limitaciones en las oportunidades de expresión por parte de compañeros, recibir gritos y ser regañado en voz alta, recibir críticas constantes al trabajo realizado, recibir críticas constantes sobre la vida privada, ser amenazado por teléfono, ser amenazado verbalmente, recibir amenazas por escrito, ser evitado el contacto mediante miradas o gestos, ser negado el contacto mediante indirectas e insinuaciones); b) ataques a las relaciones sociales personales del sujeto acosado (p. ej., los compañeros no hablan con la víctima en ningún caso, la persona acosada no puede hablar con nadie, se sitúa a la víctima en un lugar de trabajo aislado de los demás, se prohíbe a los compañeros que hablen con la persona acosada, ser

tratado como si fuera invisible); c) acciones contra la reputación o la dignidad del trabajador, muchas conductas van encaminadas a dañar la dignidad y reputación personal del trabajador acosado por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, o sobre su estilo de vida (p. ej., se habla de la persona acosada a sus espaldas, se hacen circular rumores infundados, ser ridiculizado, ser tratado como un enfermo mental, se obliga a la víctima de acoso que pase un examen psiquiátrico, se ridiculiza alguna discapacidad, se imitan gestos con el fin de ridiculizar a la persona acosada, se ridiculizan las creencias políticas o religiosas, se ridiculiza la vida privada de la víctima, se ridiculiza la nacionalidad de la víctima, se obliga a la persona acosada a realizar trabajos que afectan a su autoestima, los esfuerzos realizados son juzgados de un modo erróneo y degradante, se cuestiona constantemente las decisiones de la víctima, ser llamado con nombres denigrantes, recibir insinuaciones sexuales); d) ataques a la calidad profesional y a la situación vital de la víctima, este tipo de conductas se pueden concretar en encomendar una cantidad de trabajo excesiva o difícil de realizar, cuando no un trabajo innecesario, monótono o repetitivo, o incluso aquellas tareas para las que el individuo no está cualificado, o que requieren una calificación menor que la poseída por la persona acosada (p. ej., no existen tareas específicas para la persona acosada, los supervisores asignan tareas sin valor a la víctima, se asignan tareas sin significado, se asignan tareas por debajo de la calificación profesional, se encomiendan continuamente nuevas tareas, se encomiendan tareas que afectan a tu autoestima, se asignan tareas que están por debajo de la calificación profesional con el objetivo de desacreditar a la víctima, se causan daños generales que generan costes económicos, se dañan bienes personales o del lugar de trabajo); e) ataques directos contra la salud (p. ej., ser obligado a realizar un trabajo físico fuerte, recibir amenazas de violencia física, recibir violencia ligera para ser amenazado, abuso físico o acoso sexual directo).

1.4. TIPOLOGÍA DEL “MOBBING”

La gran mayoría de los autores que han abordado la materia hablan de una tipología del acoso psicológico laboral muy similar, señalándose como principales tipos el acoso vertical y el acoso horizontal (Fernández et al., 2004; Piñuel, 2001; Sean, Branco, Barrer y Rasmia, 2004; Zapf et al., 1996). A continuación se explican las características fundamentales de los diferentes tipos de acoso psicológico en el ámbito laboral:

1.4.1. Acoso vertical descendente o “*bossing*”

Es aquel que se genera desde una posición superior en el organigrama empresarial, siendo el denominador común el que el superior se valga de manera abusiva, desmesurada y perversa de su poder (Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2004; Vandekerckhove y Ronald, 2003).

Se trata por lo tanto de supuestos de abuso de poder ante los cuales el trabajador teme reaccionar por miedo a perder su empleo (Rodríguez-López, 2004), siendo las consecuencias para la salud del trabajador más graves que en otros tipos de acoso, ya que la víctima tiende a estar más aislada (Hirigoyen, 2001).

Para López y Vázquez (2003), existen tres tipos de acoso vertical descendente: a) perverso (con la única pretensión de destruir al subordinado); b) estratégico (con el objetivo de lograr que el trabajador abandone la organización, evitando así iniciar un procedimiento de despido); y c) institucional (como parte de un instrumento de gestión organizacional del conjunto personal).

1.4.2. Acoso horizontal

Se trata de una forma de acoso laboral muy habitual (Zapf et al., 1996). Es el que acontece entre posiciones jerárquicas iguales o similares, desde el punto de vista del organigrama empresarial. El ataque puede producirse por problemas puramente personales, o bien porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto. Otra

circunstancia que da lugar a este comportamiento es la existencia de personas física o psíquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento, siendo también frecuente cuando dos asalariados rivalizan por un puesto (Hirigoyen, 2001; Rodríguez-López, 2004).

Para Leymann (1996a, 1996b) las causas de este tipo de acoso se resumen fundamentalmente en: a) un grupo de trabajadores intenta forzar a otro reticente a conformarse a las normas implícitas fijadas por la mayoría; b) enemistad personal; c) un grupo de trabajadores la toma con un compañero debido a la mera falta de trabajo o aburrimiento; y d) se desencadena el acoso por la discriminación hacia la víctima por alguna diferencia.

1.4.3. Acoso mixto

Es inusual que el acoso horizontal persista como tal, de modo que es habitual que en algún momento se convierta en vertical descendente porque la jerarquía no hace nada al respecto o deja hacer que continúe la situación de acoso (Escudero y Poyatos, 2004; Soria y Garrido, 2005).

1.4.4. Acoso vertical ascendente

Los superiores también pueden ser víctimas de acoso psicológico laboral, aunque apenas se han desarrollado estudios al respecto hasta la fecha (Branch, Sheehan, Barker y Ramsay, 2004). Aún así, existe consenso en señalar que se trata del tipo de acoso menos frecuente de forma claramente significativa, aunque no por ello resulta inexistente (Escudero y Poyatos, 2004; Leymann, 1996; Rodríguez-López, 2004).

Generalmente se produce cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos (Escudero y Poyatos 2004; Rodríguez-López, 2004).

Según Piñuel (2001), existe además otro tipo de acoso vertical ascendente, identificado cuando un grupo de subordinados se rebela contra la parcialidad, arrogancia y autoritarismo del propio jefe, desencadenando las conductas de acoso. Sin embargo, para Leymann (1996b), este subtipo de acoso ascendente es prácticamente inexistente en la realidad sociolaboral.

1.4.5. Otros tipos

La tipología definida anteriormente es la más habitual a la hora de abordar el acoso psicológico laboral, pese a ello, en ocasiones se manejan otros “tipos” de *mobbing* menos habituales, destacando los conceptos de “*gang mobbing*” y el de “*acoso laboral aleatorio*”. Se habla de “*gang mobbing*” si el acoso es contra un grupo definido de trabajadores (Field, 2000; cit. Petiziol, 2002). Por otra parte, Piñuel (2001), hace referencia al concepto de *acoso laboral aleatorio*, señalando que existen pocas modalidades de acoso que causen mayor indefensión para la víctima, caracterizándose porque el acosador elige periódicamente una víctima con la que cebarse algún tiempo, hasta lograr su control, para después pasar a otra, y así sucesivamente, logrando el acosador el control mediante la incertidumbre y la desazón.

Por último, señalar que desde el marco de vista jurídico son también habituales las definiciones de “*acoso por razón de género*” y “*acoso discriminatorio*”, siendo el primero una manera discriminatoria de acoso hacia la mujer y el segundo el dirigido hacia un trabajador por motivos religiosos, políticos o de orientación sexual (Rivas, 2005; Velázquez, 2005).

En definitiva, y al margen de las distintas clasificaciones, el acoso psicológico en el lugar de trabajo es una realidad sociolaboral que puede sufrir cualquier persona dentro de su entorno laboral, sea cual sea su posición jerárquica (Hoel et al., 2001).

1.5. DINÁMICA DEL PROCESO DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL CONTEXTO LABORAL

Hasta la fecha, la forma más habitual de explicar el fenómeno del *mobbing* ha sido a través de un proceso que comienza a desarrollarse de un modo insidioso y que pronto alcanza tal magnitud que resulta difícil el retorno al estado anterior (Einarsen et al., 2003; Sáez y García-Izquierdo, 2001), coincidiendo la mayoría de los autores especializados en la materia en señalar cuatro fases en el proceso propio de las situaciones de acoso psicológico en el contexto laboral (Barón, 2003; González de Rivera, 2006; Leymann, 1990; Peláez, 2004; Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2001, 2003; Rodríguez-López, 2004). A continuación son descritas dichas fases:

1.5.1. Fase de conflicto

El origen del *mobbing* suele hallarse en algún conflicto interpersonal que, lejos de ser resuelto, se vuelve crónico, no teniendo porqué tratarse de un incidente grave desde el punto de vista objetivo, tan sólo tiene que serlo desde el punto de vista del acosador (Rodríguez-López, 2004); y tal y cómo se ha explicado anteriormente, en cualquier organización laboral la existencia de conflictos resulta algo esperable e inevitable, he ahí el caldo de cultivo de esta primera fase. Por lo tanto, las razones pueden ser variadas, pudiendo deberse a cuestiones relacionadas con la propia organización del trabajo, o bien con problemas de orden interpersonal, pero lo habitual es que los comportamientos, las actitudes, las formas de relación, los estilos de vida de los trabajadores sean distintos, e incluso incompatibles, en variadas ocasiones; tal diversidad suele ser una fuente segura de diferencias y tensiones. Cuando no se produce la resolución satisfactoria de un conflicto de este tipo puede comenzar un proceso de cronificación, dando paso a la segunda fase (Leymann, 1990; Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2001). Por último, debe señalarse respecto a esta fase que no constituye propiamente una situación de *mobbing* y su duración suele ser breve (Pérez-Bilbao et al., 2001).

1.5.2. Fase de estigmatización

Esta fase está caracterizada por comportamientos agresivos y por la manifestación de ataques psicológicos que ponen en marcha una dinámica de acoso propiamente dicha. Más allá de una simple disputa personal de carácter puntual, la fase de *mobbing*, es decir la fase de estigmatización, comienza con la adopción, por una de las partes del conflicto, de las distintas modalidades de comportamiento acosador descritas anteriormente sobre la persona acosada (Pérez-Bilbao et al., 2001). Lo que en un principio pudo comenzar como un conflicto, probablemente irrelevante, entre dos personas, puede llegar a adoptar la forma de un conflicto de varias, e incluso muchas personas contra una, con la adopción de conductas hostigadoras grupales sutiles y complejas (Leymann, 1990; Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2004). La prolongación de esta fase suele deberse normalmente a actitudes y conductas de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador, otros compañeros no participantes en el acoso, sindicatos y representantes de los trabajadores e incluso la dirección (Pérez-Bilbao et al., 2001).

1.5.3. Fase de intervención desde la organización

Lo lógico, dada ya la magnitud del problema, es que en esta fase se tome conciencia de la situación que se está viviendo y se adopten un conjunto de medidas dirigidas a paliar y resolver los acontecimientos por parte de la organización (Pérez-Bilbao et al., 2001; Rodríguez-López, 2004). Normalmente tales medidas suelen ser, y así ha de ser, adoptadas por alguno de los escalones superiores en la jerarquía. El tipo de medidas a adoptar variará en función de los hechos concretos, las circunstancias de la víctima y la parte acosadora, el tipo de organización, la legislación vigente y el estilo de dirección. Dentro de las medidas que frecuentemente se toman, y son posibles de observar, hay un intervalo que va desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el despido del trabajador afectado. Evidentemente estas medidas no contribuyen a finalizar con el problema de manera satisfactoria para la parte acosada, sino que llevan como resultado entrar en la cuarta y última fase del proceso (Leymann, 1990; Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2001).

1.5.4. Fase de exclusión

No se debe obviar que la finalidad fundamental del acoso laboral no es otra que el trabajador acosado termine abandonando la organización laboral a la que pertenece (Piñuel, 2001, 2003; UGT, 2001; USO, 2002). Suele caracterizarse esta fase porque el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja por incapacidad temporal (IT), o por quedar excluido definitivamente del mundo laboral con una pensión de incapacidad, contribuyendo de esta manera a incrementar las cargas económicas y sociales del Estado (Rodríguez-López, 2004). A lo largo de este periodo, la víctima subsiste con diversas patologías, cronificadas y de difícil tratamiento si es que el interesado acude a recibir dicho tratamiento, consecuencia de su anterior o anteriores experiencias de acoso, no siendo difícil deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno. Es en esta fase cuando la víctima suele solicitar ayuda profesional externa (Leymann, 1990; Piñuel, 2001). Obviamente, el desarrollo completo de cada una de las fases anteriormente descritas implica que en ninguna de ellas se ha resuelto de manera satisfactoria el problema (Ironsides y Seifert, 2003; Pérez-Bilbao et al., 2001).

A modo de conclusión de este apartado, se debe poner énfasis en que es posible identificar el *mobbing* en sus fases iniciales, por lo que la prevención resultará esencial (Eriksen-Jensen, 2004; Hubert, 2003; Niedl, 1996; Richards y Daley, 2003; Spurgeon, 2003). De hecho, para evitar la excesiva judicialización de las relaciones laborales y el número de víctimas de acoso psicológico en el trabajo, es necesario implantar medidas preventivas (Núñez, 2002). Los Servicios de prevención, ayudados por los sindicatos, mutuas de accidentes laborales y enfermedades profesionales e inspección de trabajo deberían ser los actores principales de la prevención del acoso; pero la realidad en nuestro país es bien distinta; mientras en otros países el papel de los servicios de prevención resulta fundamental, aunque mejorable, como así lo han reconocido políticos, legisladores y expertos, en España no cuentan con medidas suficientes que garanticen su independencia profesional, por lo que no pueden, ni quieren, involucrarse; por ello, para conseguir la eficacia de nuestros Servicios de Prevención, tanto propios como ajenos, hay que protegerlos primero, y exigirles posteriormente que asuman sus responsabilidades de forma independiente (Núñez, 2002).

1.6. ANTECEDENTES DEL “*MOBBING*”

Tradicionalmente, las investigaciones sobre la etiología y el origen del acoso laboral se han dividido en tres aproximaciones: a) las características de personalidad del acosador y la víctima, b) las características inherentes a las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, y c) los factores psicosociales (Einarsen, 2000; Moreno-Jiménez et al., 2005; Soria y Garrido, 2005).

Aunque han sido diversos los estudios internacionales que han identificado los distintos factores de riesgo, las consecuencias para la salud o los grupos profesionales de mayor riesgo en el trabajo (Hurrell et al., 1998), el estudio histórico de las causas y antecedentes del *mobbing* es aún reciente y siempre se ha realizado desde un punto de vista “accidental”, esto es, buscando la causa de algo imprevisto; pero ello no siempre es así, ya que en ocasiones el acoso está claramente predeterminado o condicionado desde su inicio (Escudero y Poyatos, 2004). Pero aún estando condicionado desde su inicio, se trata de un fenómeno circular, del que a menudo, de nada sirve buscar quién ha originado el conflicto ya que se llega a olvidar su propia razón de ser (Barón et al., 2003; Escudero y Poyatos, 2004; Shallcross, 2003).

El fenómeno del acoso psicológico en el contexto laboral es demasiado complejo como para poder explicarlo basándonos en un sólo elemento, ya que se trata de un tipo de conflicto claramente multicausal (Bosqued, 2006; McCarthy, 2003; Einarsen, 1998, 1999, 2002; Fernández-Ríos, 2006; Mikkelsen, 2001; Pérez-Bilbao, 2001; Rodríguez-López, 2004). Chappell y Di Martino (1998), ya indicaron que la violencia en el trabajo generalmente es consecuencia y resultado de una combinación de diversas variables relativas a las personas, al entorno en general, a las condiciones del puesto de trabajo, a las características de la interacción entre trabajadores, al clima organizacional, y al clima específico del puesto de trabajo. Por todo ello, el origen o motivo del problema puede resultar muy diverso, aunque básicamente, el substrato que favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra ligado a dos aspectos: a) la organización del trabajo y b) la gestión de los conflictos por parte de los superiores (Hoel y Salin, 2003; Rodríguez-López, 2004). Por lo tanto, para numerosos autores, el caldo de cultivo del acoso psicológico en el lugar de trabajo no está determinado tanto en la personalidad de

acosadores y acosados, sino en la forma de organización del trabajo y en las estrategias de precariedad del mismo, en las fórmulas de resolución de los conflictos y los estilos de mando imperantes (Belandia, 2002; CC.OO., 2003; González Cuevas, 2002; Hoel y Salin, 2003).

1.6.1. Factores sociales y culturales

Los valores y las normas de la sociedad, el contexto sociolaboral y la estructura económica influyen, de forma evidente, en la cultura desarrollada por las distintas organizaciones sociolaborales (McCarthy, Sheehan y Wilkie, 1995; Sáez y García-Izquierdo, 2001). Por ejemplo, valorar el éxito sólo en términos económicos o alabar las conductas agresivas y/o violentas pueden influir negativamente en el comportamiento de las personas en las organizaciones, en el sentido de que se reproducen en ellas los comportamientos sociales, soliendo esta competitividad excesiva entre trabajadores derivar en posiciones poco gratificantes ya que surgirán los roles de vencedores y vencidos (Alonso et al., 2003). La fuerte competencia económica, unida a otros factores socioculturales, hace que se llegue a pensar que los trabajadores son reemplazables, hablándose de ellos sin considerar su faceta más humana (Bukspan, 2004); por otra parte, el aumento de la flexibilidad horaria y el trabajo a tiempo parcial han proporcionado beneficios tanto para los trabajadores como para las organizaciones laborales, aunque esta situación presenta el inconveniente de que resulta más difícil el establecimiento de relaciones interpersonales más duraderas, tal y como ocurre en los trabajos con mayor estabilidad laboral, siendo más probable, en este contexto descrito, que surjan comportamientos abusivos (Sáez y García-Izquierdo, 2001). Por lo tanto, resulta evidente la existencia de factores sociales y culturales facilitadores a la hora de generar situaciones de acoso laboral (Neuman y Baron, 2003), no debiendo obviar la cada vez mayor aceptación social de la violencia, más aún como medio para alcanzar unos objetivos socialmente establecidos y aceptados (Soria y Garrido, 2005).

Resulta esencial el hecho de que el carácter cerrado o autosuficiente de algunas organizaciones laborales, unido al temor del desempleo debido a la precariedad laboral actual existente, son dos de los factores más determinantes para crear el caldo de cultivo organizacional propicio para el diseño y puesta en práctica de comportamientos hostiles en el lugar de trabajo, tal y como ocurre con el *mobbing* (López y Vázquez, 2003). Además, las nuevas modalidades de relaciones contractuales y su repercusión en la seguridad y salud han producido cambios importantes en la propia organización del trabajo como consecuencia del imperativo de operar con mayor flexibilidad para satisfacer las nuevas demandas intensivas (Calero y Navarro, 2003; CC.OO., 2003); este hecho ha influido considerablemente en los tipos de contratos utilizados de tal forma que cada vez resultan más habituales los contratos de duración determinada y a través de empresas de servicios o de trabajo temporal, siendo tanto los contratos de trabajo como las descripciones de los puestos cada vez más inestables e inseguras (Calero y Navarro, 2003). Las empresas que hacen un mayor uso de contratos de duración determinada, utilizan en mayor medida personal temporal, autónomos o personas en régimen de autoempleo; por ello, los trabajadores, cada vez más, tienen que ocuparse de múltiples tareas, convirtiéndose numerosas relaciones contractuales más informales y utilizándose cada vez en mayor medida los trabajadores a tiempo parcial, especialmente mujeres, resultando cada más evidentes los efectos negativos de las nuevas formas de contratación para la seguridad y salud de los trabajadores, estando en muchos casos relacionados con el estrés laboral, ya que los empleados con contratos temporales tienen menor percepción de control sobre su trabajo, menores perspectivas profesionales, menor acceso a la formación y al desarrollo de aptitudes, teniendo estos problemas, además, una dimensión asociada al género de los trabajadores, pues en general, las mujeres constituyen una proporción mayoritaria entre los que ocupan empleos no permanentes y a tiempo parcial (López y Vázquez, 2003; Sánchez-Escalada, 2005). Además, la terciarización de la economía, y por tanto la disminución del número trabajadores ocupados en el sector industrial, ha supuesto que junto a los riesgos tradicionales, que se materializan en forma de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales contenidos en el cuadro de enfermedades profesionales de la Seguridad Social, hayan aparecido riesgos nuevos (conocidos como riesgos psicosociales) que están dando lugar a nuevas formas de enfermar, tal y como ocurre con el *mobbing*; en

este sentido, la propia “Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo” ha constatado que una mayor oferta en el sector servicios puede provocar cambios y/o implicaciones para la seguridad y salud de los trabajadores, dado que entre otras cosas este sector cuenta con sistemas y prácticas de seguridad y salud en el trabajo menos desarrolladas, aglutina a una gran cantidad de pequeñas y medianas empresas y de trabajadores temporales, y las tareas que se desarrollan en él en muchos casos implican posibles riesgos de violencia y estrés (CC.OO., 2003).

1.6.2. Factores del entorno laboral

Ya en 1966, mucho antes de que “estrés laboral” y “factores psicosociales” se convirtiesen en conceptos de uso habitual, se presentó al Ministro de Sanidad estadounidense (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, 1966) un informe especial titulado “*Protecting the Health of Eighty Million Workers — A National Goal for Occupational Health*”. Dicho informe fue elaborado con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo y entre otras muchas observaciones se señalaba en él que el estrés psicológico laboral era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde representaba “*nuevas y sutiles amenazas para la salud mental de los trabajadores*”, suponiendo un importante riesgo de generar trastornos somáticos y de enfermedades cardiovasculares, identificándose como factores que contribuían a dicha situación el continuo cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas del trabajo (Sauter et al., 1998). Dicho informe concluía con una lista de más de veinte “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación, resultando evidente que el estrés laboral no era más que un estereotipo en las respuestas del cuerpo a influencias, exigencias o presiones del entorno laboral (Sauter et al., 1998).

Posteriormente, y tras las primeras aproximaciones desarrolladas al respecto, buena parte de los acercamientos predominantes al tema del acoso laboral (p. ej., teóricos, políticos, sindicatos, víctimas) han tendido a centrarse en la relación víctima-acosador, elaborando tipologías de acosadores psicópatas, obsesivos y paranoicos, y de víctimas perfiladas como personas atípicas y muy competentes en su trabajo. Con todo

ello, se ha corrido el riesgo de reducir el *mobbing* a un problema de personalidad individual, de personalidades conflictivas que por motivos laborales se ven obligadas a interactuar en un mismo espacio (González-Cuevas, 2002; Kompier, 2002; Liefhoghe y Davey, 2001; Zapf, 2004), es decir, se ha tendido a objetivar el problema culpabilizando a una determinada persona, el acosador, que además fue definida como si por su forma de ser no pudiera ser de otra manera (Moreno-Jiménez et al., 2004b). Por ello, de adoptarse este punto de vista, las soluciones y medidas preventivas se tornan muy limitadas, reduciéndose prácticamente a solicitar un castigo para el acosador y a procurar una indemnización moral a la víctima (que es precisamente lo que proponen las asociaciones de víctimas y los partidos más sensibilizados hacia el tema). Este acercamiento inicial, ha favorecido que se perdiera de vista el sistema de relaciones laborales de la empresa o de la institución y que, por tanto, se desdibujasen otras perspectivas más globales que permitan concebir el *mobbing* no como un problema tan sólo del individuo que lo padece o del “perverso” acosador que lo desencadena, sino más bien como un síntoma de deficiencias de organización del trabajo, del clima laboral, de la asignación de tareas, de la selección o promoción de directivos o mandos intermedios, del estilo de mando y de la propia cultura empresarial en cuestión (González-Cuevas, 2002; Lewis y Rayner, 2003; Liefhoghe y Davey, 2001; Peláez, 2004). Por lo tanto, independientemente de las características de los acosadores y de sus víctimas, sobre las que se desarrolla el *mobbing*, este fenómeno suele caracterizarse por una mala o nula organización del trabajo y por la inexistencia de métodos eficaces en la resolución de conflictos (Belandia, 2002; CC.OO., 2002b; Franco, 2003; Hoel y Salin, 2003), por ello, actualmente, la interpretación del acoso psicológico se centra más en factores organizacionales y relacionales, que en los modelos individuales (Einarsen, 2002; Moreno-Jiménez et al., 2004b); de hecho, en la actualidad, resulta un hecho evidente que el *mobbing* no resulta únicamente un problema interpersonal como inicialmente fue descrito, sino que se trata también de un problema evidente a nivel organizacional (Climent y Jové, 2006; Munuera, 2002; Notelaers et al., 2004c; Zapf, 2004), siendo el conflicto personal que padece el acosado desencadenado dentro de un contexto relacional enfermizo y neurotizante (Menassa y Rojas, 2006; Redondo, 2002).

Resulta evidente que, el acoso psicológico laboral puede tener lugar en cualquier tipo de organización laboral (Davenport et al., 2002; Koszer, 2006; Topa, Morales y Gallastegui, 2006; Salin, 2003c), aunque no cabe duda de que la calidad del entorno psicosocial del trabajo resulta ser un importante antecedente de las conductas propias del acoso (Hoel y Salin, 2003; Zapf et al., 1996). Aunque las causas del problema pueden ser de distinta naturaleza, como ya se ha señalado, principalmente se centran en torno a aspectos relacionados con la organización del trabajo, el clima laboral, los patrones de liderazgo y la gestión del conflicto por parte de los superiores jerárquicos (Adams, 1992a, 1992b; Hoel y Salin, 2003; Leymann, 1996a; Nielsen et al., 2004; Schein, 1988; Zapf et al., 1996), resultando evidente que el *mobbing* no es un problema tan sólo del individuo que lo padece o del acosador que lo desencadena, sino que se trata de todo un signo o síntoma de que las cosas no marchan bien en la manera de organizar el trabajo, de asignar las cargas del mismo, de definir adecuadamente los roles de los empleados, de seleccionar y/o promocionar a los directivos clave, o bien en lo que respecta a los valores, la cultura y el estilo de *management* de la organización en la que se producen tales situaciones (CC.OO., 2002; Leymann, 1996b; Piñuel, 2001).

Para Davenport et al. (2002), existen cuatro evidentes factores organizacionales favorecedores del acoso psicológico laboral, como son: a) una inadecuada gestión, donde se valore más la competencia que la eficiencia; b) un lugar de trabajo estresante, donde se trabaje constantemente presionado; c) la incredulidad o negación por parte de los responsables de la organización de la existencia del fenómeno *mobbing*; y d) una ausencia de ética laboral en la organización, donde quién se atreve a denunciar una situación percibida como injusta se convierte en un objetivo de acoso. Dicha situación, resulta evidentemente más probable en organizaciones en las que aspectos como el poder o el control priman sobre la productividad, la cooperación o la eficacia (López y Vázquez, 2003).

Por otra parte, diversos estudios empíricos han mostrado una importante relación entre la aparición de conductas de hostigamiento laboral y una pobre organización del trabajo (Hoel y Salin, 2003; Moreno-Jiménez et al., 2004b; Pérez-Bilbao et al., 2001; Roberts et al., 2004; Rodríguez-Muñoz et al., 2006; Salin, 2003c). Así, este tipo de conductas se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con una organización extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte

de los superiores, con ausencia de relación con éstos, con ausencia de posibilidades de colaboración o mejora relativas a cuestiones personales, con la existencia de múltiples jerarquías, con cargas excesivas de trabajo debido a la escasez de plantilla o mala distribución de la misma, con una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, monótono y con escasa autonomía, con conflictos de rol, con flujos pobres de información, con ausencia de comunicación sobre las tareas a desarrollar y los objetivos a alcanzar, no siendo éstos establecidos o resultando los mismos poco claros, con actitudes contrarias a la innovación y con estilos de dirección autoritarios (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Por otra parte, diversos autores han realizado investigaciones sobre la importancia del clima laboral y la cultura organizacional a la hora de abordar el fenómeno del acoso laboral, encontrando que se dan mayores situaciones de violencia en general y de acoso moral en particular en situaciones donde existe falta de armonía entre los grupos de trabajo y donde existe poco apoyo de los compañeros (Archer, 1999; Cole y Grubb, 1997; Einarsen, 2000; Muñoz-Flores et al., 2006; Rayner y Hoel, 1997).

En cuanto a los estilos de dirección, se debe señalar que en las pocas investigaciones que han tratado el fenómeno del *mobbing* se ha encontrado una evidente relación entre los estilos de dirección autoritarios y los ambientes laborales favorecedores de situaciones de acoso (Aasland et al., 2004; Hetland et al., 2004; Lutgen-Sandvik, 2003; Nielsen et al., 2004; O'Moore, 2000; Tomev y Daskalova, 2003; Vartia, 2003). Por ejemplo, O'Moore (2000), encontró que un número significativo de víctimas de acoso decían trabajar en situaciones de liderazgo autoritario. Por otra parte, en un estudio de Vartia (2003), se descubrió que las personas que nunca habían sufrido acoso o nunca habían sido testigos del mismo decían trabajar en entornos donde los problemas se solucionaban a través de la negociación.

Finalmente, señalar que cuando el acoso se desarrolla en un contexto social, como es el caso del acoso institucional o del *mobbing*, resulta imprescindible la colaboración y permisividad del resto del personal de la organización. La persecución psicológica se desarrolla en medio de un sorprendente silencio e inhibición de los observadores que, aunque plenamente conscientes del abuso e injusticia de la situación, se abstienen de intervenir, sea por complicidad implícita con el plan de eliminación del

acosado, o sea para evitar convertirse ellos mismos en objetos de represalia (González de Rivera, 2002; Piñuel, 2004b), llegando el *mobbing* a convertirse, habitualmente, en una forma de política de empresa (Salin, 2003b). Sea cual fuere el motivo de la organización laboral que esté facilitando la aparición de conductas de hostigamiento psicológico en el trabajo, se trata de una organización “tóxica” que supone numerosas consecuencias negativas para todos sus integrantes (Piñuel, 2004b).

Tabla 1.2. Características de las organizaciones psicosocialmente “tóxicas” (Piñuel, 2004b)

Nivel de Análisis	Indicadores de “toxicidad” psicosocial en una organización	
Ético-Filosófico	-	Darwinismo social: supervivencia del más fuerte
	-	Neoliberalismo económico
	-	Racionalidad económica
	-	El éxito como valor de valores
	-	Ética teleológica o finalista
	-	Concepción antropológica instrumental
De gestión	-	El conflicto como herramienta de gestión social
	-	Carácter orgánico y corporativista de los órganos de gobierno
	-	Dirección no profesional
	-	Desestructuración y caos en la organización
	-	Riesgos laborales psicosociales descuidados
	-	Precariedad de los RR. HH.
	-	Feudalización de la organización
	-	Instauración del régimen del miedo como forma de control
Social	-	Distorsión de la comunicación y negación del problema
	-	Competitividad y precariedad laboral
	-	Errores de atribución (“ <i>algo habrá hecho</i> ”)
	-	Integración social mediante mecanismos de victimización
	-	Desintegración social en grupos internos
	-	Gestión por valores
	-	Miedo a la represalia
Individual	-	Síndrome de supervivencia organizacional
	-	Desarrollo de comportamientos psicopáticos
	-	Desarrollo de comportamientos de sumisión
	-	Desarrollo del síndrome de afiliación
Grupal	-	Falta de capacidad directiva
	-	Secretismo y testigos “mudos”
	-	Redes perversas de comunicación: la rumurología
	-	Ausencia de integración entre colectivos
	-	Baja integración grupal
Jurídico	-	Relaciones grupales basadas en la falta de respeto
	-	Impunidad de comportamientos fraudulentos
	-	Indefensión jurídica
	-	Fraude de ley: cumplimiento del tenor literal para vulnerar el sentido de la norma
	-	Vulneración de los valores constitucionales y los derechos fundamentales
	-	Exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales
	-	Vulneración del derecho a la dignidad
	-	Justicia social como mero y exclusivo resarcimiento económico

1.6.3. Características de los acosadores

La psicología del agresor ha sido objeto de una enorme atención por parte de todos los estudios destacados que han abordado el problema del *mobbing* (Piñuel, 2001; Rayner y Cooper, 2003; Zapf, 2004). Al intentar encontrar respuesta a la pregunta de por qué jefes, compañeros, o subordinados manifiestan y desarrollan conductas de acoso en el trabajo, en un principio, se prestó mayor atención a la elaboración de un perfil del trabajador potencialmente violento (Sáez y García-Izquierdo, 2001). Sin embargo, en los estudios realizados no ha sido posible encontrar un perfil típico del acosador psicológico en el contexto laboral (Escudero y Poyatos, 2004), considerándose que cualquier persona, en algún momento de su vida laboral, puede convertirse en un *mobber* (López y Vázquez, 2003). Pese a ello, existen dos grandes corrientes a la hora de definir las características de los acosadores laborales, por una parte los autores que hablan de una determinada estructura en su personalidad de base, y por otra los que ponen mayor énfasis en el rol desempeñado dentro de la organización y en el puesto de poder que ocupan dentro del organigrama laboral como elementos clave en el acosador, ya que para que el acoso laboral exista, sobre todo en su modalidad institucional, es necesaria una persona que asuma el papel de perseguidor principal investida de la suficiente autoridad o carisma como para movilizar las dinámicas grupales persecutorias (González de Rivera, 2002; Keashly y Jagatic, 2003; Turney, 2003). En lo que sí coinciden la mayoría de los autores especializados en la materia es en señalar que generalmente son los varones, con una mayor frecuencia significativa, los principales acosadores laborales, en detrimento del género femenino (Zapf y Einarsen, 2003), aunque con la excepción de Estados Unidos, donde tanto hombres como mujeres ejercen de acosadores laborales por igual (Einarsen, 2002).

Leymann, en sus pioneros estudios, consideraba que los acosadores realizan sus conductas de hostigamiento psicológico para cubrir sus propias deficiencias y así proteger su propia autoestima (Piñuel, 2001; Sáez y García-Izquierdo, 2001; Zapf y Einarsen, 2003); a lo que se debe añadir, que al margen de las personalidades de los acosadores, resultaba habitual que los acosadores realizaran dichas conductas de hostigamiento como una forma de protección personal, por una carencia de habilidades sociales, real o percibida, o por ejecutar una determinada política de empresa (Zapf y Einarsen, 2003).

Por otra parte, ante la pregunta de por qué los agresores rara vez actúan en solitario según la mayoría de estudios desarrollados, las teorías procedentes de la psicología social proporcionan una posible doble explicación: a) las personas con inseguridad en si mismas se sienten más protegidas en un grupo en el que encuentran apoyo (Sáez y García-Izquierdo, 2001); y b) los que se unen al agresor, también encuentran su identidad asociándose con aquellos que creen que son más fuertes, respetados e idealizados, con la necesidad de ser guiado y formar parte de un grupo, situación que se ve reforzada por el miedo a ser excluido si se es diferente y al temor de ser objetos del acoso (Sáez y García-Izquierdo, 2001).

Desde una perspectiva general sobre la dinámica de las organizaciones laborales, ejercer poder, a través de diversos métodos de influencia, para conseguir que las conductas de las personas que trabajan se adscriban a los parámetros deseados por la propia organización ha sido y sigue siendo una práctica habitual, enmarcada en el propio proceso de socialización laboral (Hardy y Clegg, 1996; Munduate y Gravenhorst, 2002; OIT, 1998). Por todo ello, un correcto acercamiento al marco de afrontamiento del *mobbing* tiene que partir, ineludiblemente, del reposado análisis de poder, sus tipos y los métodos de influencia con los que se desarrolla, ya que el acosador utilizará ese poder organizacional para constreñir tanto la conducta como la posición hasta la propia persona del acosado (Liefoghe y Mackenzie, 2001), siendo necesario, por tanto, conocer las peculiaridades del tipo de poder que se pone en juego en cada caso de *mobbing* con el objetivo de afrontarlas con más probabilidades de éxito (CC.OO., 2003), aunque frecuentemente, el acosador tiene poder únicamente por el hecho del puesto que ocupa dentro del organigrama de la organización laboral a la que pertenece (Liefoghe y Mackenzie, 2001; Sheehan et al., 2004). Efectivamente, una característica

del *mobbing* es la de ser un conflicto asimétrico entre las dos partes intervinientes de forma directa, donde la parte hostigadora generalmente cuenta con mayor número de recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. En esta dinámica, el presunto agresor o agresores se valen, normalmente, de algún argumento o estatuto de poder como pueden ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza de grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores (Liefoghe y Mackenzie, 2001). Pese a todo, lo señalado en relación a la importancia del poder en el acosador laboral, se debe indicar que se trata aun de una materia que necesita un mayor análisis e investigación (McCormack y Casimir, 2004; Sheehan et al., 2004).

Tal y como se ha mencionado anteriormente, existen otros autores que han incidido más en la posible presencia de rasgos psicopatológicos en la estructura de personalidad de base de los acosadores, así por ejemplo, Piñuel (2001), los definió como *“personas que tienen una profunda alteración de la personalidad. Son sujetos que carecen de norma moral interna, que no dudan en eliminar al posible competidor”*, siendo las características que mejor definen a los acosadores la exagerada centralización en sí mismos, la falta de interés o de empatía hacia los demás y la necesidad de aprobación y triunfo.; por lo que acostumbran a ser personas egocéntricas, con personalidades a menudo psicopáticas, intolerantes a las críticas y necesitadas de admiración y reconocimiento (Piñuel, 2001). Field (1996), realizó una descripción de los rasgos que delatan a un acosador laboral, al que consideró un “intimidador en serie”, con una marcada labilidad emocional, mentiroso, encantador superficialmente, seguro de sí mismo, controlador, crítico, irritable, hipócrita, líder convencido y que no asume sus errores, definición propia de un psicópata (Garrido, 2000). Por otra parte, para González de Rivera (1997, 2002), resulta habitual encontrar en los acosadores rasgos de personalidad psicopáticos, narcisistas y paranoides, de hecho, en nuestro país es ya clásica la clasificación de los acosadores propuesta por Piñuel (2001, 2004b) en la que distinguía fundamentalmente los tres tipos señalados: a) el acosador psicópata, b) el acosador narcisista, y c) el acosador paranoide. Aunque otros autores añaden otras tipologías que incluyen a una cuarta personalidad patológica, la personalidad maligna (Soria y Garrido, 2005).

Piñuel (2001), utiliza el concepto de psicópata organizacional para hacer referencia a cierto subtipo de acosador laboral, señalando que entre las teorías que apuntan diferentes autores, presenta una especial relevancia la que explica cómo el comportamiento del acosador obedece a la manifestación clínica de un tipo de psicópatas organizacionales no delincuentes que habrían encontrado un lugar apropiado para la manifestación de su personalidad dentro del entorno laboral, donde su posición de poder e influencia creciente le permite cometer todo tipo de atropellos contra otras personas, compañeros o subordinados (Alario, 2003; Garrido, 2000; Piñuel, 2001). Las razones por las que el psicópata organizacional permanece oculto, a pesar de su perverso comportamiento, consisten en la práctica, la amenaza, la apariencia de éxito y eficacia ante sus superiores, la manipulación, la falta de conocimiento entre las víctimas, la negación, la promoción sesgada hacia puestos clave y la propia naturaleza de las víctimas (Field, 1996). Este tipo de acosador se caracteriza por su encanto superficial, un estilo de vida parasitario, un sentido de grandiosidad de los propios méritos, mentira sistemática y compulsiva, ausencia de remordimientos, manipulación y ausencia de empatía. Por ello, para Redondo (2002), ordinariamente el perfil del acosador es el de un jefe de departamento de talante externo impecable, correcto y bienpensante, sus buenas maneras, académicas y aparentemente democráticas, llevadas incluso al extremo de una cordialidad y refinamiento en los más mínimos detalles, suelen engañar a quienes no le sufren, siendo el acosador es un débil acomplejado, que enmascara su inferioridad mediante una imagen que le es ajena.

Además del concepto de psicópata organizacional, resulta destacado en nuestro país el concepto de la mediocridad inoperante activa (síndrome MIA), término acuñado por González de Rivera (1997) como recopilación de las características personales que presentan ciertos acosadores laborales; para este autor, dicho concepto es definido como un trastorno de la personalidad caracterizado por la exacerbación de tendencias repetitivas e imitativas, la apropiación de los signos externos de la creatividad y el merito, el ansia de notoriedad, y, sobre todo, la envidia de la excelencia ajena, que procura destruir por todos los medios a su alcance, soliendo tratarse de individuos ambiciosos y de escasa valía profesional que aprovechan conscientemente las oportunidades que la organización les proporciona para entorpecer o eliminar a un competidor más cualificado.

1.6.4. Características de las víctimas

Una de las principales características de las personas acosadas es que en su gran mayoría desconocen, al menos inicialmente, que están sufriendo un acoso laboral sistemático (González de Rivera, 2002; Salin, 2004). Además, son numerosas las opiniones de los expertos a la hora de considerar si existen factores de riesgo en los trabajadores para ser víctimas de acoso psicológico laboral a lo largo de su vida laboral, aunque para algunos autores existen dichos factores de forma evidente (p. ej., personas atípicas, muy competentes, sin red social de apoyo, buenas personas, mujeres embarazadas) (CGT, 2001; Field, 1996; Hirigoyen, 1999; Namie y Namie, 1999; Piñuel, 2001); aunque por lo general se entiende que no existen características definitivas en las víctimas y que todo trabajador puede llegar a sufrir *mobbing* a lo largo de su trayectoria profesional (Ausfelder, 2002; Borrás, 2002; Escudero y Poyatos, 2004; Leymann, 1996b; Pérez-Bilbao et al., 2001; Rafferty, 2001).

Por lo general, se ha considerado a las víctimas de acoso laboral como personas débiles o inseguras, pero no suele ser cierta dicha primera impresión (Piñuel, 2001, 2003), ya que las víctimas, contrariamente a lo que los agresores pretenden hacer creer, no están afectadas (inicialmente) de ninguna psicopatología o trastorno mental, ni son particularmente débiles o vulnerables; más bien al contrario, el acoso a menudo comienza cuando una víctima reacciona contra el autoritarismo de un superior jerárquico, ya que las personas acosadas, sencillamente, no comprenden la situación que están padeciendo y sólo perciben maldad en su situación; ya que, además, cuando piden ayuda a sus superiores jerárquicos o a sus sindicatos, a sus amigos o familiares, son percibidos habitualmente como enfermos o paranoicos (Álvarez, 2002).

Dentro del contexto laboral han sido las mujeres y los grupos minoritarios (p. ej., inmigrantes o disminuidos) los más propensos a sufrir conductas de acoso (Ausfelder, 2002; Hirigoyen, 2001; Holopainen, 2004; Lewis, 2004; Roberts et al., 2004). Además, se debe añadir al respecto que, no sólo las mujeres son víctimas en mayor proporción que los hombres, sino que además son acosadas de un modo distinto, incluyéndose en el acoso connotaciones sexistas y de tipo cultural (Ares et al., 2001; Hatch-Maillette y Acalora, 2002; Hirigoyen, 2001; OIT, 2003b).

Para Conesa y Sanahuja (2002), las personas acosadas pueden clasificarse en tres grandes grupos: a) personas brillantes, atractivas y algo seductoras, y por lo tanto envidiables y consideradas peligrosas o amenazadoras por el acosador que teme perder su protagonismo; b) Personas vulnerables o depresivas que son el blanco fácil del agresor en el que descargar sus propias frustraciones; y c) personas eficaces y trabajadoras que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas, que son vistas por el agresor como un peligro o amenaza de su status en la empresa.

Por otra parte, el “retrato robot” de las víctimas del *mobbing* ha sido perfilado a menudo como el de personas especialmente abiertas, empáticas, comunicativas, íntegras, benévolas, simpáticas, populares, con un marcado sentido de justicia, altamente identificadas con su trabajo, dignos de confianza, y en suma “buena gente” (Leymann, 1996b; Field, 1996; Gómez-Gil et al., 2003; Hirigoyen, 1999; Knudsen-Baas et al., 2004; Namie y Namie, 1999; Piñuel, 2001; Sáez y García-Izquierdo, 2001).

Field (1996), distinguió entre las características previas de la persona y las tendencias que las personas que ya han sido acosadas generan tras sufrir dichas conductas de acoso psicológico (véase Tabla 1.3).

Tabla 1.3. Características y tendencias de las víctimas de *mobbing* (Field, 1996)

Características	Tendencias
<ul style="list-style-type: none"> - Empático, generoso - Afectivo y sensible - Honrado - Digno de confianza - Concienzudo, fiable - Pendiente de las necesidades ajenas - Benévolo, dispuesto a ayudar - Orientado a las personas - Buen relaciones públicas - Constructivo - Popular - Buen organizador - Comprometido - Deseoso de complacer - Perfeccionista - Sociable, buen humor - Tolerante - Creativo, artístico, imaginativo - Alto sentido de la justicia - Conciliador 	<ul style="list-style-type: none"> - Baja asertividad - Indecisión - Necesidad de aprobación - Necesidad de sentirse valorado - Culpabilidad - Ingenuidad - Dependencia - Percibido como falto de autoconfianza - Fácil de persuadir - Tendencia a la desvalorización propia - Antepone las necesidades de los demás a las propias demasiado frecuentemente - Tendencia a dar demasiadas explicaciones y autojustificarse - Tendencia a compartir y a revelar - Credulidad

Por otra parte, otro tema especialmente controvertido en relación a las víctimas de acoso laboral ha sido el de la posible influencia de su estructura de personalidad a la hora de explicar su posterior victimización laboral (Einarsen, 2002), ya que el papel de la personalidad en relación al *mobbing* ha sido tratado de diversas formas dependiendo de los distintos autores que han abordado el tema (Vartia, 2002), siendo aun las hipótesis sobre la personalidad en relación al acoso psicológico en el lugar de trabajo poco estudiadas (Matthiesen y Einarsen, 2001). Por lo general, se ha considerado que las características de personalidad de quien es objeto de violencia psicológica tienen poca importancia, y por lo tanto, no es la personalidad la que determina ser víctima de

mobbing (Ficken y Popp, 1996; Leymann, 1996b), aunque esta impresión ha ido modificándose paulatinamente en los últimos años (Matthiesen y Einarsen, 2004).

Diversos autores sí consideran que ciertas estructuras de personalidad suponen un factor de vulnerabilidad para sufrir y padecer conductas de acoso psicológico en el lugar de trabajo (Vartia, 2002; Zapf y Einarsen, 2003), ya que en varios estudios se ha encontrado una pobre autoestima y unos elevados niveles de ansiedad social en las relaciones interpersonales de dichas víctimas (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Matthiesen y Einarsen, 2001); no debiéndose obviar que en el ámbito laboral, para lograr la integración en un grupo de trabajo y solicitar apoyo social de una forma aceptable se requiere competencia social, no siempre presente en las potenciales víctimas (Zapf et al., 1996).

Hirigoyen (1999), llegó a cuestionar la posibilidad de un cierto comportamiento masoquista en las víctimas de acoso moral en el trabajo, ante lo cual, Piñuel (2003), ha negado en absoluto tal planteamiento, señalando que por lo general las víctimas de *mobbing* son personas que, aman sus trabajos y no desean ser apartados de ellos por una estrategia perversa de exclusión.

Otros autores han informado sobre una relación significativa entre las víctimas de acoso psicológico en el contexto laboral y la presencia de rasgos de personalidad como el neuroticismo o de una pobre autoimagen (Matthiesen y Einarsen, 2001; Vartia, 1996). También se debe señalar que para Coyne, Seigne y Randall (2000; cit. Matthiesen y Einarsen, 2001), partiendo de la teoría de personalidad de los “*Big Five*”, encontraron en trabajadores víctimas de *mobbing* bajas puntuaciones en el rasgo de extraversión. Sin embargo, en posteriores estudios, y empleando igualmente el NEO-PI-R, no se han encontrado diferencias significativas en los rasgos de neuroticismo, extraversión y apertura comparando sujetos control con víctimas de acoso laboral (Lynch y O’Moore, 2004).

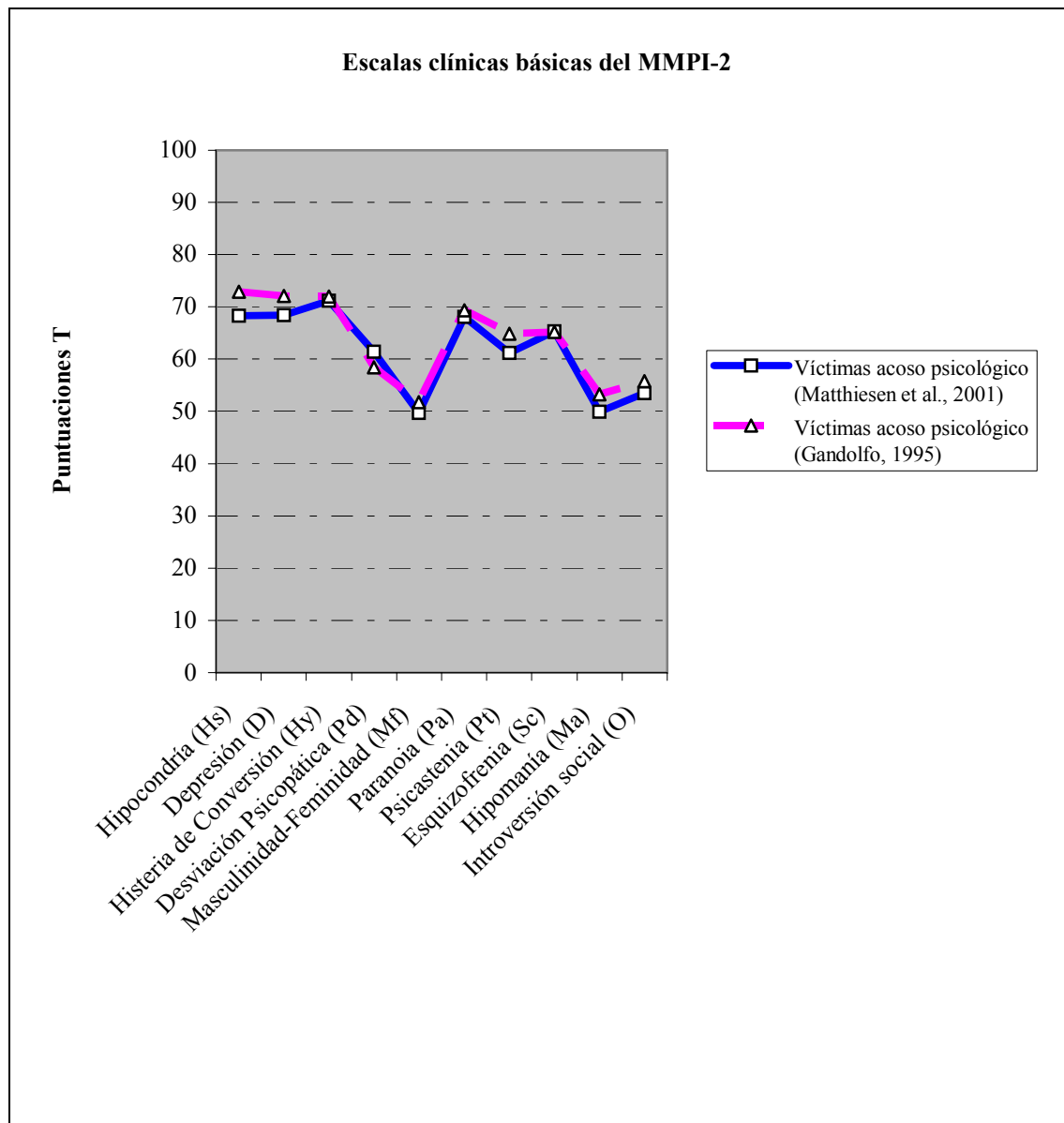
Gandolfo (1995), desarrolló un estudio en EE.UU. utilizando el MMPI-2⁶ (*Minnesota Multiphasic Personality Inventory*) con el propósito de estudiar los perfiles psicopatológicos manifiestos en las víctimas de *mobbing*, hallando elevaciones significativas en la triada neurótica de dicha prueba psicométrica (i.e. hipocondría, depresión e histeria de conversión), con puntuaciones típicas (PT) en torno a los 70

⁶ El MMPI-2 resulta una herramienta válida para la evaluación de características de personalidad y de la existencia de patologías psíquicas que pudieran resultar obstaculizadoras para la correcta integración del individuo a la organización y su función dentro de la misma (Fernández, 1999; Jiménez-Gómez y Sánchez-Crespo, 2002).

puntos; apreciándose además unas PT próximas a los 65 puntos en la escala F (incoherencia) y en las escalas de paranoia, psicastenia y esquizofrenia. Este perfil tipo obtenido en el MMPI-2 en el estudio de Gandolfo coincide plenamente con los resultados de un estudio con idéntica metodología desarrollado cinco años mas tarde desde la Universidad de Bergen (Noruega) donde se han encontrado resultados prácticamente idénticos a los anteriormente citados (Matthiesen y Einarsen, 2001) (véase Figura 1.2.). Matthiesen y Einarsen (2001), señalan en su estudio que, aunque todas las víctimas de *mobbing* presentan un perfil moderadamente elevado, es posible hablar de ciertas diferencias significativas; así por ejemplo, hacen distinción entre tres tipos de perfiles tipo: a) gravemente afectado, este perfil es el propio de sujetos víctimas de situaciones de acoso intensas y duraderas en el tiempo, siendo los elevados niveles de ansiedad la característica más destacada (las puntuaciones típicas de las escalas básicas del MMPI-2 oscilan entre los 49 y los 89 puntos, siendo las puntuaciones correspondientes a las escalas de “histeria de conversión” (Hy), “hipocondría” (Hs), “depresión” (D), “paranoia” (Pa), “psicastenia” (Pt) y “esquizofrenia” (Sc) superiores a los 74 puntos); b) depresivo y contrariado, este perfil corresponde a sujetos que muestran una hipervigilancia hacia el entorno y un estado anímico depresivo, siendo sus puntuaciones típicas más destacadas las correspondientes a las escalas de “paranoia” (Pa) y “depresión” (D), que están en torno a los 70 puntos (el resto de puntuaciones suelen oscilar entre los 48 y 65 puntos); y c) común, es el perfil habitual en sujetos que han sufrido acoso laboral pero no manifiestan alteraciones psicopatológicas relevantes, siendo todas sus puntuaciones típicas de las escalas básicas en torno a los 46-58 puntos⁷. Pese a lo señalado anteriormente, los autores coinciden en señalar que las variaciones en dichos perfiles variaran en función del tipo de acoso sufrido, su intensidad y frecuencia (Matthiesen y Einarsen, 2001).

⁷ Esta situación se correspondería a aquellos sujetos que pese a sufrir situaciones de acoso no desarrollan desajustes psicológicos, situación que no implica que no hayan tenido un sufrimiento personal, dato compatible con una situación de daño moral (véase Capítulo IV).

Figura 1.2. Perfiles psicopatológicos en víctimas de *mobbing* obtenidos mediante el MMPI-2



No obstante, un argumento en contra del estudio de la estructura de la personalidad en sujetos víctimas de acoso laboral es que, generalmente, la evaluación se ha desarrollado en víctimas donde no es posible precisar si se trata de unos rasgos caracterológicos premórbidos o posteriores al proceso de victimización (Leymann y Gustafsson, 1996).

Por último, hacer referencia a que en los últimos estudios internacionales sobre las características intrínsecas de las víctimas de acoso laboral se ha comenzado a valorar la importancia que tiene la percepción del acosador por parte de la víctima (Yagil, 2004), y también en la posible existencia de víctimas provocadoras de situaciones de acoso; individuos que admiten haber sido sometidos a acoso psicológico laboral y cuyo comportamiento ha facilitado dicha situación, siendo característico el hecho de que informan de un mayor número de experiencias de acoso en comparación con las otras víctimas y simulan/sobresimulan/metasimulan su sintomatología clínica (Matthiesen y Einarsen, 2004), siendo también significativo el hecho de que las personas que han sufrido acoso escolar (*bullying*) tienen mayor probabilidad de sufrir acoso laboral años más tarde según recientes estudios (Smith et al., 2003).

CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL ENTORNO LABORAL

En el presente capítulo se pretende abordar cuáles son las principales consecuencias del acoso psicológico en el lugar de trabajo, ya que éstas pueden ser de muy diversa naturaleza y proyectarse sobre ámbitos también muy diferentes en el trabajador afectado. De hecho, no sólo el trabajador que se convierte en víctima de acoso sufre los efectos del mismo, sino que, a medida que el problema se va incrementando, comienzan a hacerse más patentes las repercusiones para la propia organización, el núcleo social y familiar del afectado, y la sociedad en general (Ege y Cantisani, 2002; Fornés, 2002; Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2004b).

Además, destacaremos que antes de comenzar a analizar las consecuencias más habituales y frecuentes para la víctima del *mobbing* propiamente dichas, se realizará una introducción elemental sobre aspectos victimológicos esenciales que ha de conocer el profesional de la psicología que pretenda realizar un abordaje pericial de la temática del acoso laboral; para ello se realizará una breve introducción a la ciencia de la victimología y se analizarán conceptos “clásicos” del contexto forense como son los de daño patrimonial, daño psicológico, daño moral, lesión y secuela psicológica, causalidad y concausalidad, estado anterior, vulnerabilidad o personalidad resistente, todos ellos fundamentales a la hora de iniciar la valoración pericial de la supuesta víctima.

2.1. PARA LA VÍCTIMA

2.1.1. Conceptos victimológicos de interés en relación al “*mobbing*”

2.1.1.1. Introducción al concepto de víctima

Existe un consenso generalizado en considerar y homenajear a las figuras de Von Heting y Mendelsohn como los pioneros de la victimología (Esbec, 2000; Gacono, 2000; Herrera, 2006a; Núñez de Arco, 2004; Solórzano, 1998; Tamarit, 2006); resultando de especial interés la obra “*El criminal y su víctima, estudio sobre sociología del crimen*”, de Von Heting, publicada en 1948, al separar dicho autor las materias relativas a la relación autor-víctima, ya que muchos delitos no podrían entenderse sin tener en cuenta la relación del autor con su víctima, así como todos los temas posteriores sobre el concepto de víctima-inducción, que hace referencia principalmente al comportamiento de la víctima que llega a facilitar, suscitar o inducir el delito contra sí misma; siendo los primeros pasos de la victimología, por tanto, como una mera rama de la criminología (Bartol y Bartol, 1999; Carrasco y Maza, 2003, 2005; Shapland, 1990; Tamarit, 2006).

Fue entre la década de los años sesenta y los setenta cuando se reabrió el camino de la victimología a través del estudio de las diferentes acciones públicas y privadas en beneficio de la víctima de delitos violentos, no existiendo aún ningún tipo de conciencia social respecto al fenómeno del acoso psicológico en el marco laboral. Sin embargo, las distintas encuestas sobre victimización fueron poniendo de manifiesto los distintos aspectos sociológicos, psicológicos y económicos de las víctimas de dichos actos violentos; siendo en esta época cuando puede decirse que aparecen los primeros estudios rigurosos sobre victimología, disparándose la atención, cuidado, apoyo, acogida y asistencia a la víctima en los sistemas jurídicos anglosajones y germánicos; progresivamente, durante la década de los ochenta, los problemas de las víctimas de los delitos se han convertido en uno de los temas fundamentales de la criminología, llegando a conformarse como una ciencia independiente tanto a nivel teórico como metodológico (Carrasco y Maza, 2003, 2005; Tamarit, 2006), considerándose la

victimología en la actualidad como la ciencia que se ocupa del conocimiento relativo a los procesos de victimización y desvictimización (Tamarit, 2006).

Posteriormente, durante los años noventa, nuestro ordenamiento jurídico y la propia Administración de Justicia, se ha comenzado a preocupar por las víctimas de los delitos violentos y contra la libertad sexual (Esbec, 2000), situación aún no alcanzada con las víctimas de situaciones de victimización más sutiles como son las de acoso psicológico en el lugar de trabajo; aunque es cierto que en la actualidad, los estudios, investigaciones, congresos, cursos y seminarios de victimología aumentan cada año, destacando el interés por los aspectos sociales y económicos de la víctima recogidos en la legislación, y que los tribunales comienzan a formular doctrina sobre la situación de las víctimas, ya que, el concepto de victimología, en sentido amplio, no sólo hace referencia a las víctimas del delito, sino a todo tipo de víctima, por lo que no podría confundirse, por tanto, la propia victimología con una categoría específica de víctima; por ello, se ha de entender por víctimas las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales (Esbec, 2000), situación evidentemente compatible con la propia de los trabajadores que han sufrido o sufren acoso laboral, ya que como se verá en apartados siguientes, el sufrimiento de estas víctimas es igualmente significativo.

Según Esbec (2000), el trato de la víctima ha sido realmente lamentable hasta hace pocos años; las exigencias del defensor del pueblo, del fiscal general del estado, de numerosas asociaciones y de diversos partidos políticos llevaron al Gobierno a la publicación Ley 35/1995, de ayuda a las víctimas, que se iniciaron en la reforma parcial del código penal de 1989 (aceptación de lesión y secuela psíquica) y se consagraron en el código penal de 1995 y su reforma para el título VIII en la Ley Orgánica 11/1999 de 30 de Abril. En la actualidad, la víctima de un hecho delictivo que alegue encontrarse afectada psicológicamente, será examinada por psicólogos y/o psiquiatras forenses que determinaran la naturaleza y alcance del sufrimiento emocional a consecuencia del hecho, estableciendo su estado de salud mental premórbido, y por lo tanto la relación de causalidad entre el hecho victimizante y la psicopatología emergente, estableciéndose una máxima atención ante la posibilidad de simulación de alteraciones postraumáticas o declaraciones falsas (Esbec, 2000).

2.1.1.2. Tipos de victimización

Habitualmente se suelen distinguir varios tipos de procesos de victimización (Carrasco y Maza, 2003, 2005; Esbec, 1994, 1997, 2000; Shapland, 1990; Tamarit, 2006), destacando los siguientes:

- *Victimización primaria.* Una persona se convierte en víctima debido a la acción punible de uno o más autores; es decir, se trata de la victimización propia de la ofensa padecida, tratándose de un proceso por el que una persona sufre, de modo directo o indirecto, daños físicos o psíquicos derivados de un acontecimiento traumático. En el caso del *mobbing*, esta victimización sería la producida por las propias conductas de hostigamiento a las que se ve sometida la víctima en su lugar de trabajo.

- *Victimización secundaria.* Mas allá de la victimización que surge de la ofensa o daño ocasionado, es decir, la victimización primaria, la victimización secundaria es entendida por la doctrina científico-legal como el malestar derivado de la necesaria interacción entre la persona y el complejo aparato jurídico del Estado o incluso por un posible mal funcionamiento de determinados servicios sociales. Se trata por tanto, de un empeoramiento o agravación de la situación de la víctima, debido a la falta de reacción (o reacción inadecuada) por parte del medio social próximo a ésta y a la falta de sensibilidad de los órganos encargados del control social de los sucesos delictivos (p. ej., policía y órganos judiciales). Numerosos estudios (Baca, Echeburúa y Tamarit, 2006; Esbec, 1994; Shapland, 1990) han mostrado la influencia negativa que el procedimiento legal puede tener en las víctimas, que además de soportar los daños directos ocasionados tiene que demostrar su existencia mediante un proceso largo y complejo, que a menudo no entiende y provoca incertidumbre, además de la reviviscencia de los males ocasionados. En definitiva, este tipo de victimización puede producirse por: a) la deformación sufrida por la propia víctima respecto a sus derechos y forma de hacerlos efectivos; b) la mala atención recibida por la víctima de las instituciones públicas por su mal funcionamiento; y c) el mal trato dado a la víctima por los distintos profesionales que la atienden (p. ej., policías, funcionarios, letrados, jueces, médicos, psicólogos). Considerando esta definición, resulta evidente que las víctimas de *mobbing* también se encuentran sometidas a este tipo de proceso de victimización.

- *Victimización terciaria*. Es el resultado de las vivencias experimentadas como consecuencia de la victimización primaria y secundaria, tratándose del conjunto de costes de la penalización sobre quien la soporta personalmente o sobre terceros.

2.1.1.3. Tipología del daño (daño patrimonial vs. daño extrapatrimonial)

El concepto de daño presenta implicaciones muy diversas con amplia tradición jurídica (Tejero, 2005), existiendo distintos tipos de daño, y concretamente en el caso del daño corporal o psicofísico los juristas han distinguido entre daño económico o patrimonial (cuantificable económicamente) y el daño no económico o extrapatrimonial (no cuantificable) (Criado, 1994, 1999; Hernández-Cueto, 2002, 2004; Herrera, 1997; Martín y Solé, 2003; Medina, 1997, 1999, 2003). Asimismo, el daño psicológico, por sus propias características inherentes, presenta implicaciones en ambas esferas, y por ello, ha llegado a ser considerado como un tercer daño o como un daño extrapatrimonial, pero independientemente del concepto de daño moral puro (Stingo et al., 2006; Tejero, 2005).

El daño patrimonial, entendido como aquel que afecta a la esfera económica de la persona, se puede desglosar en: a) el denominado daño emergente (considerado, desde el punto de vista pericial como todos los gastos médicos y paramédicos que debe afrontar la víctima como consecuencia de la lesión ocasionada, tratamientos, consultas, desplazamientos); y b) el lucro cesante (entendido como el valor de lo dejado de ganar y hacer, consecuencia de la anulación de la capacidad productiva y capacidad social) (Criado, 1999; Hernández-Cueto, 1995, 2002, 2004; Gisbert, 2004; Tejero, 2005). Evidentemente, y atendiendo a las definiciones facilitadas, ambos tipos de daño patrimonial se encuentran habitualmente presentes en las personas sometidas a acoso laboral.

Por lo que respecta al daño extrapatrimonial, es decir, aquel que recae en elementos o intereses de difícil estimación pecuniaria porque su contenido queda al margen de lo económico (Vicente, 1994), puede dividirse en: a) daño psicofísico (no cuantificable económicamente, pero sí evaluable por expertos de la salud), también llamado daño corporal emergente (Medina, 2003) o daño patrimonial biológico (Hernández-Cueto, 2004); y b) daño moral, concepto plenamente jurídico y considerablemente más difuso (Medina, 2003; Tejero, 2005), dividido a su vez en numerosos daños particulares⁸.

Por lo tanto, el concepto de daño moral se refiere a la conciencia de agravio y actitud de indignación, además de otros sufrimientos diversos que no constituyan lesión, presentes también en la víctima, cuya valoración pertenece al campo jurídico (Blay, 1997). Como señala Esbec (2000) a este respecto, *“el daño moral tiene que ver con una actitud consciente del sujeto e implica una percepción personal más de perjuicio que de sufrimiento [...] el daño psíquico constituye una desestructuración de la personalidad que conduce a trastornos mentales”*. La relatividad e imprecisión del concepto daño moral, su acientifismo e imposibilidad empírica de cuantificación impide una exigencia judicial estricta con relación a su existencia y cuantificación económica, ya que el órgano judicial tiene que traducir un hecho generalmente tangible a un código ético, de una manera aproximativa, intuitiva y por lo tanto inexacta, por ello, el daño moral tiene que ver más con una actitud consciente del sujeto e implica una percepción personal más de perjuicio que de sufrimiento (Esbec, 2000; Medina, 1999). Lo que diferencia a los daños psicofísicos (incluido el daño psicológico) de los daños morales es que los

⁸ El daño moral ha sido fragmentado, a lo largo de su evolución, por doctrina y jurisprudencia en los denominados perjuicios particulares, relacionados con el sufrimiento psíquico y deterioro de la calidad de vida; es en estos casos donde el perito puede constituir un apoyo para el juzgador por sus evidentes conexiones con el daño psicológico (Criado, 1994, 1999; Hernández-Cueto, 2002; Vicente, 1994). Entre dichos perjuicios destacan el perjuicio de dolor, la pérdida de bienestar, el perjuicio juvenil, el perjuicio afectivo, el perjuicio a la procreación, el perjuicio de formación, el daño estético, el daño a la vida cotidiana y el perjuicio a terceros (Blay, 1997; Bowlin, 1993; Criado, 1994, 1999; Daray, 1999; Galán et al., 2000; García-Riaño, 1998; García-Riaño e Ibáñez, 1992; Tejero, 2005; Seva, 2000; Vázquez-Barquero et al., 1997). Muchos de dichos perjuicios morales son compatibles con las consecuencias propias que padece la persona acosada psicológicamente en el lugar de trabajo.

primeros pueden ser evaluados por médicos o, en el caso del daño psicológico, especialistas en salud mental como los psicólogos⁹ (Martín, 2002).

Un trabajador puede sufrir una situación de acoso psicológico en el lugar de trabajo y no siempre presentar psicopatología asociada, en cuyo caso habría que demostrar igualmente el hostigamiento padecido, de forma verosímil, y plantear al juez la ilegalidad o perjuicio potencial de estas conductas malintencionadas, aunque no hayan dejado secuelas residuales incapacitantes, pareciendo razonable reclamar por ello el daño moral en vía civil (González de Rivera y López-García, 2003). Respecto al *mobbing*, la doctrina y jurisprudencia española mantiene el criterio generalizado en cuanto a que la reparación de los daños morales encuentra su fundamento último en el principio de la reparación integral del daño que es el objeto del sistema de responsabilidad civil extracontractual, y es en este orden de integridad que el juzgador ha de situarse en el lugar de cada víctima, descubriendo en el camino nuevos tipos de daños, como es el acoso psicológico en el ámbito laboral (Cassitto; 2001; Pérez-Fuentes, 2004; Rivas, 2005). Aunque el resultado de la conducta acosadora puede ser (y de hecho así se verifica en la mayor parte de los casos) la alteración psíquica (y física) de la víctima, este elemento o consecuencia puede estar presente, pero no es esencialmente elemento del tipo o esencia del concepto, pues no debe valorarse la presencia del acoso en atención a la sensibilidad de la víctima (Rivas, 2005). Por el contrario, para determinar si existe o no acoso no es imprescindible que se produzca un resultado concreto evaluable en un daño psicológico, pues de este modo se haría depender la gravedad de la conducta que se juzga de la fortaleza de la víctima (Rivas, 2005). Por lo tanto, la víctima de acoso psicológico en el ámbito laboral padecerá daño moral en todos los casos y daño psicológico en aquellos en los que su integridad psíquica se vea alterada, situación por otra parte frecuente y habitual como se verá en apartados posteriores.

⁹ En palabras de Blay (1997), “*el daño psíquico supone una conformación psicopatológica y por lo tanto una tarea psicológico-forense que permita su evaluación y diagnóstico*”.

2.1.1.4. Lesión y secuela psicológica

Se trata de conceptos aún recientes en el ordenamiento jurídico español (Esbec, 2000). En relación al daño corporal psíquico (daño psicológico) el primer tema a plantear es el concepto general de lesión, ya que el Código Penal se refiere a dicho concepto como “*al que por cualquier medio o procedimiento causare a otro una lesión que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental*” (art. 147 CP). A efectos legales, el concepto de lesión es sinónimo al de menoscabo, ya que este déficit debe ser entendido como una deficiencia o discapacidad, es decir, una disminución de oportunidades o de los roles desempeñados, o la presencia de dificultades para desempeñar un puesto de trabajo o de relacionarse en familia o sociedad (Esbec, 2000). Las lesiones psíquicas más frecuentes son los cuadros mixtos ansioso-depresivos, el trastorno por estrés postraumático, el trastorno por estrés agudo, los trastornos adaptativos mixtos y la desestabilización de los trastornos de personalidad de base (Cabrera y Fuertes, 1997; Esbec, 2000), diagnósticos en su mayoría compatibles con los propios de las víctimas de *mobbing*.

Por otra parte, el concepto de secuela psíquica se refiere a la discapacidad o minusvalía permanente, no susceptible de mejoría en un periodo de tiempo razonable ni con tratamiento ni por supuesto de forma espontánea (Esbec, 2000). La secuela psíquica más común en víctimas es la transformación permanente de la personalidad, contemplada por la OMS (CIE-10), es decir, la aparición de nuevos rasgos de personalidad, de carácter estable y desadaptativo, tal y como resulta en las víctimas de *mobbing* la aparición de rasgos desadaptativos de hipervigilancia que no deben ser confundidos, en ningún caso, con trastornos de tipo deliroide/delirante.

2.1.1.5. Causalidad y concausalidad

La determinación de la causalidad resulta esencial en las ciencias forenses, en tanto que constituye un elemento esencial para el juzgador, que deberá determinar el responsable del daño causado y determinar la responsabilidad penal o civil correspondiente o determinar su relación con el entorno laboral (Arce et al., 2006; Criado, 1994, 1999; Esbec, 2000, 2004; García y Astolfi, 1997; Gisbert, 2004; Hernández-Cueto, 2002; Tejero, 2005). La relación de causalidad puede apreciarse con claridad como directa, pero frecuentemente existirán causas múltiples o las causas resultarán dudosas (Esbec, 2000).

En el contexto forense, se define concausa como *“aquellos factores extraños del comportamiento del agente que se insertan en el proceso dinámico de modo que el resultado es distinto al que era de esperar dada la naturaleza de dicho comportamiento”* (Esbec, 2000); la diferencia entre causa y concausa a nivel teórico radica en que mientras la primera se caracteriza por ser el requisito su necesidad y su suficiencia para que se produzca el daño, mientras que la concausa es una condición necesaria pero no suficiente para ocasionarlo por sí sola (Esbec, 2000; Nicourt, 1992; cit. Criado, 1999).

La presencia frecuente de concausas, dificulta el establecimiento, más aún en psicopatología, de una clara, unívoca y directa relación causal; tal es el problema que no sólo afecta a las ciencias forenses, sino a la propia dogmática jurídica (Esbec, 2000). Dicha situación complica enormemente el establecimiento de una causalidad clara e inequívoca a la hora de evaluar pericialmente a una víctima de acoso laboral, donde resultará determinante el establecimiento de un nexo causal entre la situación de acoso (que debe ser probada jurídicamente) y la psicopatología desarrollada (en caso de existir daño o lesión psicológica) en los procedimientos de accidentes de trabajo.

2.1.1.6. Vulnerabilidad y estado anterior de la víctima (personalidad resistente)

Para realizar la valoración de la causalidad entre el hecho victimizante y la psicopatología desarrollada, el profesional deberá siempre analizar la posible existencia de un estado anterior vulnerable en la supuesta víctima (Franchini, 1979; cit. Criado, 1994, 1999; Herrera, 2006b), ya que uno de los principales problemas que ha de plantearse durante la valoración del daño es la de establecer una relación causal entre el acontecimiento traumatizante y el perjuicio ocasionado como se ha señalado anteriormente; situación de especial trascendencia en el terreno psíquico, en el que se está obligado a estudiar el estado anterior y la predisposición del sujeto a padecer un determinado trastorno (Esbec, 2000; Gil, Gurpegui y Hernández, 2001).

El concepto de estado anterior tiene amplia tradición en las ciencias forenses y se refiere al estado de salud previa de la persona dañada (Esbec, 2000). En el terreno de la salud mental, la valoración del estado anterior nos lleva directamente a un concepto penal, victimológico y pericial reciente, la vulnerabilidad psicosocial, donde el perito siempre deberá barajar dos posibilidades: a) el estado anterior agrava la lesión; y b) la lesión agrava el estado anterior (Esbec, 2000). Ambos aspectos deben ser tenidos en consideración a la hora de valorar a la víctima de *mobbing*.

La figura del hombre como paciente o enfermo exige recabar información de fuentes no sólo científico-naturales, sino también socio-culturales o filosófico-antropológicas (Gil et al., 2001), más aún tratándose de problemas de salud, ya que la salud, mental o física, es un estado relativo, y no existe a menudo un límite preciso entre lo normal y lo patológico. En la personalidad o sistema psicológico constitutivo de base habrá que evaluar y valorar diversos criterios estructurales, adaptativos y evolutivos del sujeto (Cabaco, 1995). Los primeros hacen referencia a la estructura interna del sujeto (p. ej., actitudes positivas hacia sí mismo) y recursos frente a situaciones externas estresantes que pudieran provocar desequilibrios internos; los segundos (p. ej., criterios adaptativos y de relación con el entorno) se refieren a la capacidad de generar y mantener comportamientos después de una toma de decisiones, adaptación a la realidad, y al entorno y sus modificaciones, es decir, la capacidad de solucionar problemas; y en

tercer lugar, los criterios evolutivos y procesales, se refieren tanto a dimensiones de la estructura de personalidad, como de adaptación al medio; la combinación adaptativa de ambos criterios da como resultado la diferenciación o individuación del sujeto respecto al grupo pero integrado plenamente en el mismo (Cabaco, 1995). Así, se tomará como indicador de salud mental premórbida la capacidad de: a) establecer relaciones satisfactorias con los demás; b) participar constructivamente en la modificación del entorno, c) resolver equilibradamente conflictos, y d) desarrollar su personalidad, integrando sus pulsiones instintivas dentro de sus relaciones sociales. Dichos aspectos deben ser valorados en el sujeto para ver si existen indicadores de vulnerabilidad previa (Cabaco, 1995; Gil et al., 2001). Por ello, no debe ser valorada únicamente la experiencia traumática a la hora de evaluar a una supuesta víctima, sino que también debe ser valorada la personalidad previa y el contexto social del afectado (Gil et al., 2001), más aún si atendemos a que los datos de la investigación en relación a psicopatología traumática sugieren que no existe una relación lineal entre la magnitud del estresor y la intensidad de los síntomas desarrollados, mediando entre el trauma y la intensidad numerosos factores relacionados con los antecedentes del sujeto, su entorno psicosocial y las propias características del suceso traumático (Baca, Echeburúa y Tamarit, 2006; Bowman, 1999; McNally, 2003), siendo por tanto necesario realizar un estudio exhaustivo e individual de cada caso (Esbec, 2004; Carrasco y Maza, 2003, 2005; Greenberg, 2003; Reid, 2003; Tejero et al., 2005; Torre, 2004), ya que factores de vulnerabilidad de tipo biológico, caracterológico, social o biográfico pueden modular de manera significativa la respuesta ante cualquier situación traumática (Esbec, 2000). Por ello, la “víctima vulnerable” es uno de los apartados más importantes del estudio de las víctimas y en general de las diferencias individuales, ya que los factores de vulnerabilidad adquieren un poder determinante, siendo moduladores entre el hecho y el daño, existiendo modelos interactivos de los eventos de la vida, la vulnerabilidad de la personalidad y los recursos sociales que sin duda explican por qué ante hechos similares unas personas presentan un afrontamiento adaptativo y otras quedan traumatizadas (Esbec, 2000).

Se ha definido como personalidad resistente (o personalidad resiliente) aquella que resiste los conflictos y los problemas que suponen un peligro o una amenaza para el bienestar personal (Morán, 2006). En primer lugar, fueron Kobasa y Maddi (1977), quienes se aproximaron a este concepto de resistencia y propusieron un modelo de personalidad para explicar porqué el estrés se relaciona con la enfermedad en algunas personas y no en otras, y por qué determinadas características individuales generan resistencia y protección ante el estrés en la relación persona-medio. Por todo ello, el perito o profesional de la psicología forense, deberá siempre realizar una valoración exhaustiva de la personalidad de las supuestas víctimas de las cuales deba emitir un dictamen, incluidos aquellos sujetos que supuestamente hayan sufrido situaciones de acoso en su lugar de trabajo. Asimismo, el perito psicólogo, además de establecer el estado anterior de la víctima evaluada, deberá informar si dicho estado agrava los efectos del acoso psicológico en el trabajo, sea porque agrava la conducta de hostigamiento o porque agrava la psicopatología producida por dicha conducta de acoso, o, incluso, si puede ser causante de las propias conductas de acoso. Igualmente, el perito deberá determinar si el daño sufrido por la conducta repetida, incorrecta y estresante agrava un estado anterior patológico o, al menos, actúa sobre un estado previo con ciertos rasgos o factores de vulnerabilidad; dichos factores pueden actuar una vez producida la ofensa, favoreciendo la aparición o amplificación de trastornos o secuelas, o, por el contrario, inhibiendo o atenuando los efectos del hecho reprochable (González de Rivera y López-García, 2003); de hecho, diversos estudios confirman que los distintos recursos laborales de los trabajadores pueden mediar entre las demandas laborales y los supuestos de acoso (Rodríguez-Muñoz et al., 2006).

No se debe obviar que en el contexto laboral, para que el individuo logre una adecuada integración en su grupo de trabajo y sea capaz de solicitar apoyo social de una forma adecuada, se requieren importantes competencias de carácter personal y social, aspectos no siempre presentes en todos los trabajadores (Hulin y Judge, 2003; Thompson, 2002; Zapf et al., 1996), por ello la evaluación de las habilidades sociales en las víctimas de acoso laboral se antoja como un punto de interés al respecto (Sheehan y Jordan, 2003), ya que dichas habilidades constituyen un importante recurso de afrontamiento debido al importante papel de la actividad social en la adaptación humana, refiriéndose a la capacidad de comunicarse y de actuar con los demás en una

forma socialmente adecuada y efectiva; este tipo de habilidades facilitan la resolución de los problemas de coordinación con otras personas, aumentando la capacidad de atraer su cooperación o apoyo y, en general, aportan al individuo un control más amplio sobre las interacciones sociales (Caballo, 2002; Lazarus y Folkman, 1986). Han sido numerosos los estudios que han afirmado que cualidades personales como la conciencia de uno mismo, la automotivación, la flexibilidad y la integridad, así como las habilidades interpersonales como la negociación, la empatía, la capacidad de resolución de conflictos y colaboración, son ingredientes vitales para tener un saludable lugar de trabajo (Cherniss, 2005; Drasgow, 2003; Elfering et al., 2005; Goleman, 1996; Kram y Cherniss, 2005; Moreno-Jiménez et al., 2006; Urch y Wolf, 2005).

Además de las habilidades sociales, puede resultar de interés la evaluación de las distintas formas de afrontamiento de los conflictos laborales en las personas víctimas de *mobbing* (Amutio, 2004; Salanova, Grau y Martínez, 2005). Para Lazarus y Folkman (1986), las estrategias de afrontamiento son *“aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”*, por ello, el afrontamiento supone más que la mera resolución de un problema (Fernández-Seara, 2001), sin olvidar que el afrontamiento no es un proceso automático y resulta susceptible de ser aprendido frente a situaciones problemáticas como son las situaciones de acoso (Morán, 2006). Lazarus y Folkman (1986), diferenciaron dos procesos en el afrontamiento de las personas: a) dirigido al problema, definido como las acciones directas, conductas explícitas mediante las que el individuo se esfuerza en la intención de resolver, modificar o alterar el problema; y b) dirigido a la emoción, definido como las acciones paliativas a través de las cuales el sujeto intenta minimizar la angustia y reducir sus efectos psicológicos, yendo este afrontamiento enfocado a regular la respuesta emocional que el problema ha generado.

En el contexto laboral, Dewe (2000) define *coping* como *“los intentos cognitivos y conductuales para controlar, reducir o tolerar las demandas laborales que exceden los recursos personales”*, siendo los tipos característicos de afrontamiento: a) los sujetos negativistas, que utilizan un *coping* pasivo, negando la existencia del problema; b) los sujetos autorreferentes, que se centran en las reacciones y se

caracterizan por una rumiación de pensamientos relacionados con el problema y las posibles consecuencias; y c) los sujetos autoeficaces, que centran sus esfuerzos en buscar las demandas o exigencias de la situación y prestan atención a identificar posibles obstáculos (Ibáñez, 1991; Keltikangas y Terav, 1996; Knorz y Zapf, 1996). Sin embargo, la literatura especializada pone constantemente de manifiesto la existencia de una enorme variedad de estilos de afrontamiento por lo que resulta más operativo hablar de las estrategias concretas empleadas por los sujetos de forma habitual (Cabaco, 1995); entre estas estrategias cabe citar como más destacadas: distanciamiento (p. ej., esfuerzo por separarse del problema); autocontrol (p. ej., intento de regular y controlar los propios sentimientos, acciones y respuestas emocionales); reevaluación positiva (p. ej., percibir los posibles aspectos positivos que tenga el evento estresante); escape-evitación (p. ej., no pensar en el suceso estresante); confrontación (p. ej., esfuerzos para alterar la situación); planificación (p. ej., pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema); aceptación de la responsabilidad (p. ej., reconocimiento del papel que uno ha tenido en el origen del problema); aunque se debe señalar que respecto al *mobbing*, son muy escasos los estudios sobre las estrategias de afrontamiento en víctimas de acoso en el lugar de trabajo desarrollados hasta la fecha (Dewe, 2000; Pehkonen, 2004). Sin embargo, partiendo de que la evitación es una estrategia muy habitual para afrontar el estrés (Folkman y Lazarus, 1991), no resulta extraño que dicha estrategia se encuentre muy presente en las víctimas de acoso laboral (Mikkelsen, 2004; Zapf y Gross, 2001), aunque generalmente la víctima de *mobbing* comienza usando distintas estrategias para afrontar la situación de acoso, entre las que destaca la búsqueda de apoyo social (Hogh y Dofradottir, 2001; Hough y Furnham, 2003; Lynch y O'Moore, 2004; Mikkelsen, 2004; Pehkonen, 2004; Zapf y Gross, 2001), pero si dichas estrategias no surgen el efecto esperado resulta habitual que la persona acosada termine por abandonar su lugar de trabajo (Zapf y Gross, 2001), logrando de este modo el acosador su objetivo final.

Por otra parte, respecto a la importancia del apoyo social como factor protector respecto a los acontecimientos estresantes (Buunk y Hoorens, 1992; Caplan, 1993; Cohen y McKay, 1984; Conn, Taylor y Hayes, 1992; Fernández-Ríos, 1994; Lazarus y Folkman, 1986; Lin, 1986; Murrell, Norris y Chipley, 1992), se debe destacar que el apoyo social puede modificar o influir en tres formas en el efecto del estrés sobre la salud (Peiró y Salvador, 1993; Pérez-Bilbao y Martín-Daza, 1998): a) el apoyo social

puede influir positivamente, y de forma directa, sobre la salud y el bienestar en la medida que contribuye a satisfacer necesidades humanas como las de seguridad, contacto social, pertenencia, estima y afecto, en este sentido, los efectos positivos de apoyo social sobre la salud pueden compensar los negativos del estrés; b) el apoyo puede reducir directamente los niveles de estrés laboral de distintas maneras y, por ello, mejorar indirectamente la salud; y c) estos dos efectos del apoyo social son efectos principales e importantes, pero también evidentes para la mayoría de la gente. El interés que ha suscitado el apoyo social se deriva de un tercer tipo de efecto, que sería el potenciar del apoyo social para mitigar o amortiguar el impacto del estrés laboral sobre la salud, ya que en esta tercera forma, el apoyo social no tiene un efecto directo ni sobre el estrés ni sobre la salud, sino que modifica, altera la relación entre ellos. En este sentido, el apoyo social se manifiesta como un elemento importante para ayudar a las personas a vivir de manera más saludable incluso en presencia de situaciones estresantes, cuestión que a veces resulta inevitable. Respecto a los efectos del apoyo social, House (1981), indicó que los distintos tipos de apoyo percibidos (p. ej., emocional, instrumental, informativo, evaluativo) reducían los estresores percibidos (p. ej., responsabilidad respecto a personas, ambigüedad de rol, infrautilización de capacidades, habilidades), incrementando de esta forma la satisfacción laboral y disminuyendo la depresión y la ansiedad; a su vez, el apoyo social de los compañeros correlacionaba positivamente con la satisfacción laboral general, la satisfacción laboral intrínseca y la satisfacción con la supervisión, encontrándose correlaciones negativas con la ansiedad relacionada con el trabajo, la depresión y los síntomas somáticos. Sin embargo, respecto a las víctimas de acoso psicológico en el lugar de trabajo se debe indicar que dichos sujetos habitualmente buscan apoyo social fuera del entorno laboral, sin embargo es el apoyo recibido por los compañeros de trabajo el que atenúa de manera más significativa los efectos perniciosos del acoso (Soares, 2004).

Por último y debido a las distintas características de las personas acosadas que pueden suponer un efecto amortiguador respecto a los efectos del *mobbing*, se habla de personalidades resistentes como aquellas en las que la existencia de ciertos factores incrementan la efectividad con que una persona hace frente a una situación de acoso laboral, destacando entre estas características la ausencia de psicopatología previa, una buena salud física, la consideración por parte del entorno, el apoyo social, la confianza

en sí mismo, una estabilidad económica y un margen de maniobra en el entorno sociolaboral (Leymann, 1996a). En un plano menos genérico, suele resultar de utilidad mejorar la resistencia y el control personal, organización del tiempo y del espacio, para disponer de los recursos materiales en el momento de necesitarlos, además del ejercicio físico y llevar a cabo prácticas de salud (Fernández-Ríos, 1994). Todos estos factores de resistencia, así como los factores de vulnerabilidad ya señalados, deberán ser tenidos en consideración a la hora de realizar una evaluación pericial de la víctima de *mobbing*, ya que se trata de aspectos que toman especial relevancia cuando mediante informe técnico se ha de asesorar a una sala o tribunal que deba tomar una resolución jurídica sobre un supuesto acoso psicológico en el lugar de trabajo (González de Rivera y López-García, 2003).

2.1.2. Consecuencias propias del trabajador acosado en su lugar de trabajo

Una vez expuestos algunos de los aspectos de mayor relevancia que ha de conocer el perito psicólogo en su práctica relacionada con la valoración victimológica, se pasan a señalar las principales consecuencias padecidas por los trabajadores sometidos a situaciones de acoso psicológico en su lugar de trabajo, siendo éstas organizadas en tres grandes áreas: a) psicopatológicas, b) físicas, y c) adictivas.

Antes de abordar las consecuencias más específicas para la víctima de *mobbing*, se debe señalar que, tal y como ya ha sido descrito con anterioridad, el acoso psicológico laboral es considerado como un extendido y peligroso tipo de estrés social dentro del contexto laboral (Einarsen, 2000; García-Izquierdo et al., 2006; Leymann, 1996a, 1996b; Lutgen-Sandvik et al., 2004; Niedl, 1996; Soria y Garrido, 2005; Vartia, 1996; Zapf et al., 1996), coincidiendo los diversos estudios realizados al respecto en señalar las negativas consecuencias para la salud de la víctima que es sometida a acoso psicológico en el lugar de trabajo (Barón, 2003; Breen et al., 2004; Einarsen y Mikkelsen, 2003; Keashly y Jagatic, 2003; Leymann y Gustafsson, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2001, 2004b; Mikkelsen y Einarsen, 2001, 2002a; Piñuel, 2001, 2003; Prieto, 2005; Tehrani, 2004; Vartia, 2002), ya que, la sistemática exposición a la violencia psicológica y el hostigamiento laboral genera una gran tensión en la mayoría de los trabajadores acosados (Matthiesen y Einarsen, 2001, 2004b), produciéndose un

significativo impacto negativo en el bienestar de la persona afectada (Niedl, 1996) y llevando a la víctima a una posición de indefensión absoluta ante la situación padecida (Groeblinghoff y Becker, 1996). De hecho, los efectos del acoso psicológico laboral para la víctima son claramente destructivos (Leymann, 1996b; Sobrino et al., 2006; Zapf et al., 1996), siendo además, de carácter incremental, acumulativo, prolongados y duraderos (Borrás, 2002; Field, 2004; Hogh y Dofradottir, 2001; Lutgen-Sandvik et al., 2004; Prieto-Orzanco, 2005; Schuster, 1996), sin deber obviar la importancia que juegan las propias características individuales del afectado, ya que éstas unidas a las circunstancias ambientales determinarán en gran medida la experiencia percibida del estresor, la manifestación de sus consecuencias y su magnitud (Einarsen y Mikkelsen, 2003; Pérez-Bilbao et al., 2001).

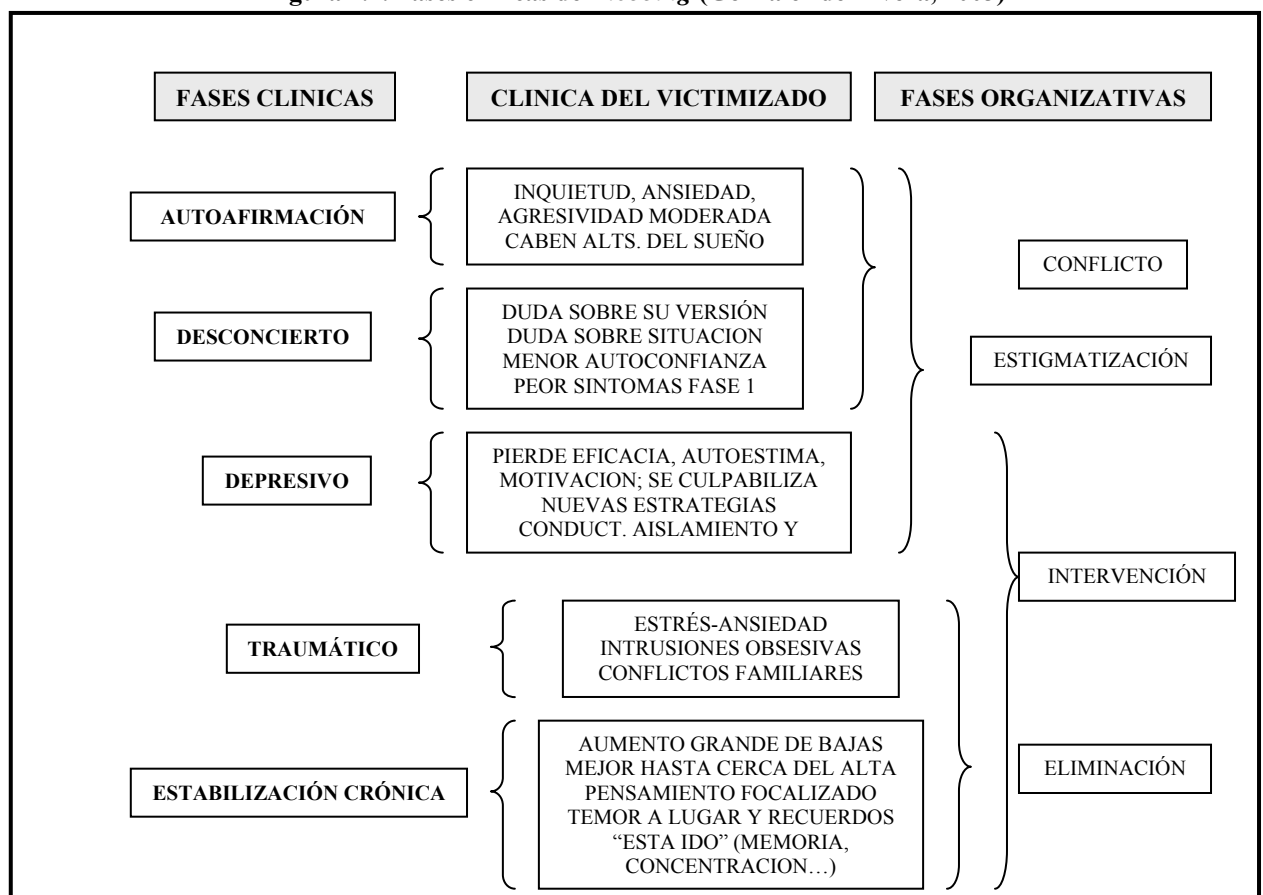
En el estudio de *mobbing* ha resultado de gran utilidad la distinción de tres grados distintos de acoso en función de los diferentes efectos ocasionados sobre el trabajador afectado, siendo dichos grados determinados por una serie de factores como son la intensidad, la duración y la frecuencia con que aparecen; por ello, Davenport et al. (2002), realizan la siguiente distinción: a) el *mobbing* de primer grado es aquel en el que el individuo logra resistir, escapar, o consigue reincorporarse al mismo lugar de trabajo o similar; b) en el *mobbing* de segundo grado el individuo no puede resistir ni escapar inmediatamente, sufre incapacidad mental o física temporal o prolongada y tiene dificultades para reincorporarse al trabajo; y c) el *mobbing* de tercer grado es aquel en el que la persona afectada es incapaz de reincorporarse al trabajo y los efectos son tales que la rehabilitación es improbable, a menos que se realice tratamiento especializado.

Por otra parte, Borrás (2002), propone la siguiente evolución del problema: a) primera fase, en la que aparecen perplejidad y dudas en la persona sometida al acoso, el trabajador percibe algo extraño en su ambiente laboral sin poder precisar que ocurre con exactitud; b) segunda fase, donde aparecen sentimientos de culpabilidad asociados a una depresión reactiva, con baja autoestima, tristeza, apatía, sentimientos de desesperanza y pérdida de ilusión, tratándose de características propias de una depresión exógena; c) tercera fase, en la que la sintomatología depresiva se cronifica, apareciendo síntomas de ansiedad asociados y numerosas quejas somáticas; y d) cuarta fase o situación de aislamiento, donde se extiende la idea de que el origen del problema es la forma de ser

de la víctima, apareciendo marcados sentimientos de vergüenza en el trabajador acosado.

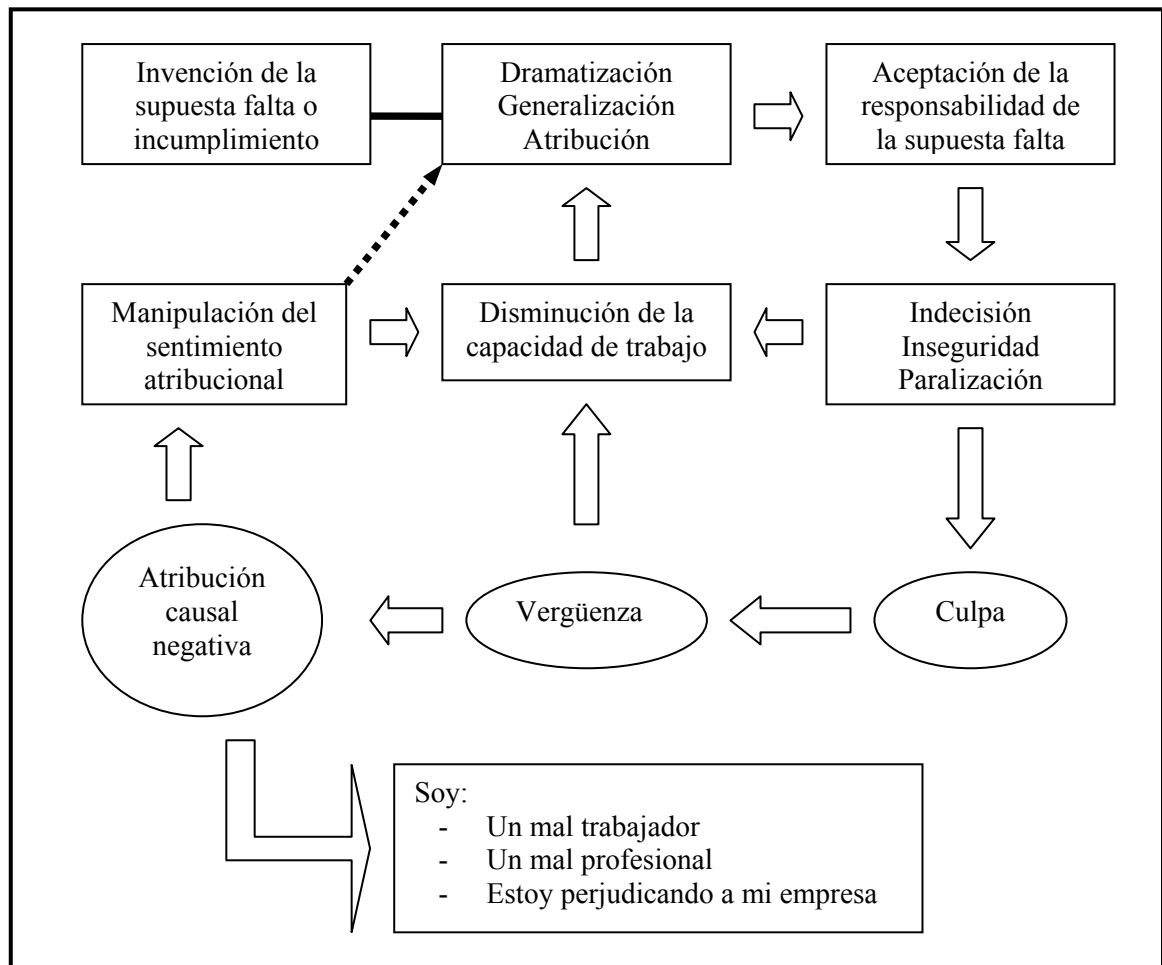
Otros autores, como González de Rivera (2003), señalan la evolución del conflicto del *mobbing* del siguiente modo (véase Figura 2.1.). En un primer lugar se produce la fase de autoafirmación durante la cual predominan los síntomas de ansiedad, la inquietud y las alteraciones del sueño. Tras esta primera fase, se comienza a desarrollar un significativo desconcierto en la víctima, surgiendo numerosas dudas acerca de lo que realmente esta sucediendo. Posteriormente aparece la etapa depresiva, en la cual la autoestima aparece significativamente deteriorada, se pierde eficacia y comienza el proceso de aislamiento y evitación. En la cuarta fase, denominada traumática, los problemas de estrés y ansiedad y la presencia de ideas obsesivas son evidentes, comenzando la situación a afectar a la esfera familiar de la víctima. Por último se da la quinta fase, llamada estabilización crónica en la que las bajas de trabajador son habituales.

Figura 2.1. Fases clínicas del *mobbing* (González de Rivera, 2003)



Las consecuencias del *mobbing* pueden ser de muy distinta naturaleza y afectar a diversos ámbitos personales, aunque siempre sin olvidar la importancia que juegan determinadas características personales del afectado (Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2001), existiendo un amplio espectro sintomatológico asociado a este tipo de víctimas (Mikkelsen y Einarsen, 2002a) y siendo imposible además el poder generalizar acerca del grado de severidad al que son sometidas dichas víctimas (Giga y Hoel, 2004), ya que el trabajador acosado entra en un periodo de deterioro y aislamiento en el que comienzan a sucederse problemas de salud que proceden de la alteración de su equilibrio socioemocivo y psicofísico (Peña y Sánchez, 2006; Piñuel, 2001; Tehrani, 2004), relacionándose las manifestaciones más frecuentes de estas personas con sentimientos de vergüenza y de culpabilidad, trastornos del sueño, ansiedad y estrés, hipervigilancia, alteración de la personalidad, psicosomatizaciones múltiples, problemas de concentración, mayor accidentabilidad laboral, problemas en la relación de pareja, irritabilidad, depresión, deseo por abandonar el trabajo, consumo de sustancias e incluso el suicidio como consecuencia más extrema (Ahmed y Braithwaite, 2004; Bell et al., 2000; Bjorklund, 2004; Björkqvist, 2001; Bosqued, 2004; Breen y McNamara, 2004; Carrasco y Maza, 2005; Davenport et al., 2002; Einarsen, 2002; Gómez-Gil et al., 2003; Hansen et al., 2004; Hirigoyen, 2001; Jennifer, Cowie y Ananiadou, 2003; Leymann, 1996b; Lindberg, 2004; Lynch y O'Moore, 2004; Niedl, 1996; Piñuel, 2001, 2003; Rodríguez, 2002; Rodríguez-Abuín y González de Rivera, 2006; Rodríguez-López, 2004; Vartia, 2004). Dicha alteración del equilibrio emocional y físico del acosado produce tal desestabilización personal que conduce a la víctima a enfermar frecuentemente, con una profusión de bajas laborales que serán usadas por el acosador como argumentos para incrementar la mala imagen de la víctima y así desacreditarla (Piñuel, 2001). El desenlace habitual de la situación suele consistir en que la víctima abandone de manera voluntaria (si no puede resistir mas) o forzosa (despido laboral) de la organización, o bien la persona acosada solicita el traslado a otras dependencias (en caso de existir tal posibilidad) (Breen y McNamara, 2004; Leymann, 1996a, 1996b; Piñuel, 2001), sin olvidar la insatisfacción laboral evidente que siempre acompaña a este tipo de proceso de victimización (Vartia, 2002).

Figura 2.2. Proceso de culpabilización de la víctima de *mobbing* (Piñuel, 2004b)



A modo de conclusión de esta introducción general a las consecuencias habituales halladas en las personas sometidas a situaciones de acoso psicológico en su lugar de trabajo, debe exponerse que, inicialmente, Leymann (1996a), señaló que los efectos para las víctimas de acoso laboral afectaban a cinco áreas fundamentalmente: a) la comunicación, b) la reputación personal, c) la situación laboral, d) las relaciones sociales, y e) la salud. Sin embargo, en España, Piñuel (2001), indica que los efectos perniciosos para las víctimas de acoso psicológico en el lugar de trabajo se pueden agrupar en seis grupos diferenciados (Piñuel, 2001): a) efectos cognitivos e hiperreacción psíquica (p. ej., problemas de concentración, apatía, irritabilidad, inseguridad y agresividad), b) síntomas psicossomáticos de estrés (p. ej., dolores digestivos, vómitos, falta de apetito y pesadillas), c) síntomas de desajuste del sistema

nervioso autónomo (p. ej., sudoración, palpitaciones, sofocos y sequedad de boca), d) síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo (p. ej., dolores musculares y cervicales), e) trastornos del sueño (p. ej., problemas de conciliación, interrupciones, despertar temprano), y f) cansancio y debilidad (p. ej., fatiga, debilidad, temblores). Además de estas manifestaciones, hay que tener en consideración que la excesiva magnitud o duración de la situación de acoso puede dar lugar a patologías más graves o agravar problemas ya preexistentes en el sujeto acosado, pudiendo producir alteraciones persistentes de la personalidad e incluso encontrar cuadros depresivos severos con presencia de ideaciones autolíticas tal y como se ha expuesto anteriormente (Leymann, 1996b; Pérez-Bilbao et al., 2001), siendo significativo también, el hecho de que en las víctimas de *mobbing*, incluso después de la expulsión de la organización, los efectos pueden continuar manifestándose e incluso intensificarse (Leymann, 1990; López-García y Camps, 1999; Piñuel, 2001).

Por último, Leymann (1996a), a través de uno de sus numerosos estudios, sometió a la técnica estadística de análisis factorial la diversa sintomatología que presentaban 350 víctimas de acoso psicológico en el trabajo, dando lugar dicho análisis a la siguiente clasificación sintomatológica (véase Tabla 2.1).

Tabla 2.1. Grupos sintomatológicos propios de la víctima de *mobbing* (Leymann, 1996a)

Grupo	Descripción
I)	<i>Efectos cognitivos habituales ante estresores potentes (p. ej., trastornos de la memoria, problemas de concentración, irritabilidad, cansancio, agresividad, inseguridad, hipersensibilidad, ánimo depresivo).</i>
II)	<i>Sintomatología psicósomática (p. ej., pesadillas, dolor abdominal, diarrea, vómitos, sensación de enfermedad, pérdida de apetito, llanto).</i>
III)	<i>Síntomas relacionados con la producción hormonal (corticotropina, adrenalina y noradrenalina) y con la actividad del sistema nervioso autónomo (p. ej., dolor torácico, sudoración, sequedad de boca, taquicardia, rubefacción).</i>
IV)	<i>Síntomas relacionados con la tensión muscular (p. ej., dolor de espalda, cervicalgia).</i>
V)	<i>Síntomas relacionados con las alteraciones del sueño (p. ej., dificultad de conciliación, interrupciones, despertar fácil).</i>
VI)	<i>Sintomatología relacionada con la debilidad física (p. ej., debilidad en las extremidades, debilidad, cansancio generalizado).</i>
VII)	<i>Síntomas variados (p. ej., temblores, mareos y desvanecimientos).</i>

2.1.2.1. Psicopatológicas

A nivel psicológico, el daño inferido a la víctima de acoso laboral es de enorme magnitud (Brodsky, 1976; Matthiesen y Einarsen, 2004b; Piñuel, 2001), ya que el *mobbing* opera un lento deterioro de la confianza de la víctima en sí misma y en sus capacidades profesionales e inicia un continuo proceso de desvaloración personal, consistente en la destrucción de su autoestima, tratándose de un tipo de agresión que daña no por la ocurrencia casual, sino por la sistematicidad y focalización de que es objeto la víctima (Piñuel, 2003).

Como ya se ha indicado anteriormente, a nivel psicopatológico, la sintomatología puede resultar muy diversa, aunque, los dos criterios diagnósticos internacionales que mejor se adaptan a las distintas combinaciones de éstos grupos son los de “F43.1 trastorno por estrés postraumático [309.81]” y el de “F41.1 trastorno de ansiedad generalizada [300.02]”; siendo diagnósticos más secundarios, aunque también frecuentes, la sintomatología depresiva, los problemas psicosomáticos, los trastornos obsesivos, así como otros problemas de ansiedad (Ali et al., 1999; Bell et al., 2000; Leymann y Gustafsson, 1996; López-Lamedá, 2002; Gilioli, 2004; Mikkelsen y Einarsen, 2002a; Pérez-Bilbao et al., 2001).

Por lo tanto, el eje principal de las consecuencias que sufre el trabajador acosado gira en torno a la sintomatología ansiógena, siendo habitual la presencia de un miedo profundo, acentuado y continuo, además de presentar la persona acosada un sentimiento de amenaza constante. Además, resulta frecuente que la ansiedad que manifiestan estos sujetos durante su tiempo de trabajo, sufra un proceso de generalización a diversas situaciones (Bell et al., 2000; Mikkelsen y Einarsen, 2002a; Niedl, 1996; Piñuel, 2001; Pérez-Bilbao et al., 2001). Pueden darse también otro tipo de trastornos de corte emocional como son los sentimientos de fracaso, la impotencia y la frustración, así como baja autoestima o apatía, pudiendo además las víctimas de *mobbing* verse afectadas por distintos tipos de distorsiones cognitivas y mostrar problemas en lo referente a la capacidad de concentración y de focalización y mantenimiento de la atención (Bjorklund, 2004; Leymann, 1996b).

Otros autores exponen que las personas mayormente afectadas por situaciones de acoso laboral muestran fobias específicas e importantes preocupaciones por su estado de salud (Matthiesen y Einarsen, 2001, 2004b), aunque es el “trastorno por estrés postraumático” el concepto que ha generado mayor interés en relación a las víctimas de acoso laboral (Einarsen, 2000; Einarsen y Mikkelsen, 2003; Field, 1999; Groebinghoff y Becker, 1996; Keashly y Jagatic, 2003; Leymann y Gustafsson, 1996; Lynch y O’Moore, 2004; Soares, 2004; Vartia, 2002). Leymann, ya explicó en 1992, que el TEPT (trastorno por estrés post-traumático) es probablemente el diagnóstico correcto en aproximadamente el 95% de los individuos más gravemente sometidos (Leymann y Gustafsson, 1996), compartiendo dicha impresión diversos autores, los cuales coinciden en señalar el TEPT como una grave consecuencia para la salud en las víctimas de *mobbing* (Bjorklund, 2004; Einarsen, 2000; Groebinghoff y Becker, 1996; Keashly y Jagatic, 2003; Leymann y Gustafsson, 1996; Vartia, 2002). Leymann y Gustafsson (1996), sugirieron que la sintomatología presente en las víctimas de *mobbing* coincide con los cuadros típicos del TEPT, ya que la persona ha sido testigo de una experiencia extrema de difícil superación, se revive un acontecimiento traumático, las víctimas realizan esfuerzos por evitar pensamientos asociados al acoso y se muestran hipersensibles, manifestándose habitualmente alguno de estos síntomas durante al menos un mes (Leymann, 1996b). Otros autores señalan, respecto a pacientes que padecen un TEPT debido a la exposición de *mobbing*, que éstos muestran, además, síntomas de trastornos del sueño (a menudo pesadillas recurrentes), hipervigilancia, reacciones de pánico, reacciones físicas cuando se enfrentan a eventos que recuerdan o simbolizan aspectos del elemento traumatizante, tendencia a reacciones agresivas, trastornos de la memoria y de la concentración, apareciendo como mecanismo típico la intrusión que suponen revivir recurridamente los aspectos traumáticos (Tehrani, 2004; Vartia, 2004), pudiendo su intensidad variar desde el recuerdo de imágenes y/o escenas de la situación traumatizante hasta presentar incluso episodios disociativos, en los que las víctimas tienen la impresión de estar nuevamente expuestas a la situación estresante, es decir al acoso, mostrando incapacidad para distinguir entre lo imaginado y la realidad (Leymann y Gustafsson, 1996). El diagnóstico de TEPT puede realizarse, en el caso de víctimas de *mobbing*, en periodos relativamente cortos de tiempo tras empezar a sufrir acoso (de tres a seis meses); ya que tras periodos más prolongados la sintomatología

suele evolucionar hacia un trastorno de ansiedad generalizada (Groebtinghoff y Becker, 1996; Pérez-Bilbao et al., 2001), aunque en todo caso la gravedad de la sintomatología del TEPT será proporcional a la duración, frecuencia y severidad del acoso padecido (González de Rivera, 2005; Soares, 2004).

Por otra parte, cuando surge un TEPT prolongado en una víctima de acoso laboral, se producen cambios en su estructura de personalidad como síntoma de un trastorno mental mayor (Groebtinghoff y Becker, 1996; Leymann, 1996a). Si bien es cierto que, mayoritariamente, los autores no consideran la personalidad premórbida como un factor de vulnerabilidad para sufrir acoso psicológico en el lugar de trabajo, sí se habla de transformación en la personalidad como consecuencia del proceso de victimización prolongado en el tiempo (Leymann y Gustafsson, 1996; Piñuel, 2001). Para Leymann y Gustafsson (1996), los cambios de la personalidad más habituales en las víctimas son la aparición de rasgos de tipo paranoide (p. ej., hostilidad, suspicacia, hipersensibilidad) y depresivo (p. ej., sentimientos de vacío, desesperanza, pérdida de la capacidad para experimentar placer), aunque también aparecen otros menos específicos como son la tendencia al aislamiento y el cinismo. Piñuel (2001), enfatiza en la actitud hostil y suspicaz desarrollada hacia el entorno, un sentimiento crónico de nerviosismo, hipersensibilidad, desesperanza, dificultades para disfrutar y riesgo para presentar conductas adictivas (véase en siguientes apartados), siendo sin duda las reacciones de hipervigilancia y la de tipo hostil-paranoide muy habituales en cualquier persona sometida a una situación de acoso (Einarsen y Mikkelsen, 2003; Piñuel, 2001; González de Rivera, 2006; Rodríguez-Abuín y González de Rivera, 2006). A nivel clínico, las diferencias entre un cuadro clínico de tipo paranoide y una reacción al estrés continuado consistente en hipervigilancia resultan evidentes (Piñuel, 2001; Rodríguez-Abuín y González de Rivera, 2006), no debiendo confundir nunca el perito ambas manifestaciones, ya que, la hipervigilancia es una respuesta (fundamentada en la realidad) a un acontecimiento externo que reviste la forma de un ataque personal con amenaza de daño para la víctima y mejora en la medida en que la persona se mantiene fuera del contexto hostil, es decir, constituye una respuesta adaptativa al entorno (Einarsen y Mikkelsen, 2003; Piñuel, 2001; Rodríguez-Abuín y González de Rivera, 2006).

Otros aspecto que no debe ser olvidado es que las conductas autoagresivas o autolesivas que experimentan algunas víctimas de *mobbing* pueden tener extremas consecuencias (Leymann, 1990; Niedl, 1996), de hecho, numerosos autores han considerado el suicidio como la más extrema consecuencia que puede ocasionar el acoso psicológico en el contexto laboral (Knudsen-Baas et al., 2004; Leymann, 1996b; López y Camps, 1999; Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2003; Rodríguez, 2002; Vartia, 2002), por ejemplo, en Suecia se habla de que entre un 7% y un 17% de las estadísticas de suicidio tienen su origen en situaciones de *mobbing* (Einarsen, 2000; Leymann, 1996).

En cualquier caso, el acoso psicológico en el lugar de trabajo configura un proceso de victimización en el cual la persona afectada pasa por distintas fases, como son identificar las conductas de acoso que sufren, fracasar al intentar detener dichas conductas, buscar justicia, identificar los daños ocasionados, aceptar el acoso, aceptar las pérdidas sufridas y convertirse en un superviviente, todo ello con las consecuentes secuelas en la salud para quien los sufre (Field, 2004), constituyendo una prolongada victimización para el trabajador que lo sufre.

2.1.2.2. Físicas

Resulta habitual encontrar numerosas manifestaciones de carácter psicossomático en las personas sometidas a situaciones prolongadas de acoso psicológico en el contexto laboral, siendo muy frecuentes las cefaleas, las molestias musculares y gastrointestinales, la aparición de disfunciones sexuales, las alteraciones cardiovasculares, la presencia de problemas dermatológicos, las alteraciones del sueño y la mayor vulnerabilidad ante diversas enfermedades infecciosas (Cohen, Tyrrell y Smith, 1993; Leymann, 1996a, 1996b; Mikkelsen y Einarsen, 2002a; Morán, 2006; Niedl, 1996; Piñuel, 2001; Pérez-Bilbao et al., 2001; Sauter et al., 1998; Soria y Garrido, 2005; Vartia, 2002; Zapf et al., 1996). Estas alteraciones físicas, unidas al desequilibrio emocional propio del sujeto acosado, producen una desestabilización en la persona que le lleva a caer enferma frecuentemente, con una profusión de bajas laborales que son perversamente utilizadas por el acosador como argumentos para incrementar la mala imagen pública de la víctima (Piñuel, 2001).

A continuación se muestra una tabla (véase Tabla 2.2.) con algunos de los síntomas y alteraciones que pueden observarse habitualmente ante situaciones de estrés y, por tanto, también habituales en individuos sometidos a acoso psicológico en el contexto laboral (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Tabla 2.2. Alteraciones habituales en personas sometidas a estresores prolongados en el tiempo (Pérez Bilbao et al., 2001)

Trastornos Cardiovasculares	Trastornos Endocrinos
- Hipertensión	- Diabetes e hipoglucemia
- Problemas coronarios	- Hiperfunción suprarrenal
- Arritmias	- Hipertiroidismo
- Enfermedad de Raynaud	- Hipotiroidismo
Trastornos Musculares	Trastornos Dermatológicos
- Temblores	- Sensación de picor en la piel
- Aumento del tono muscular	- Sudoración excesiva
- Tics	- Dermatitis atópica
- Contracturas	- Caída del cabello
Trastornos Respiratorios	Otros trastornos y disfunciones
- Asma	- Dolor crónico y cefaleas
- Hiperventilación	- Ansiedad, fobias
- Sensación de ahogo	- Estrés postraumático y depresión
Trastornos Gastrointestinales	- Drogadicción
- Úlcera péptica	- Trastornos de personalidad
- Dispepsias	- Trastornos afectivos
- Colon irritable	- Obsesiones y compulsiones

2.1.2.3. Adquisición de conductas adictivas

El consumo de sustancias psicoactivas en población trabajadora es muy superior al de la población general (Tejero et al., 2002). Los tres subfactores laborales de riesgo hacia el consumo de drogas en población ocupada obtenidos en la última encuesta nacional realizada sobre población trabajadora son: a) las condiciones de trabajo (p. ej., peligrosidad en el trabajo, trabajos nocturnos, destajo o alto rendimiento, tareas rutinarias, estrés en el trabajo), b) la insatisfacción-limitación (p. ej., no ajuste de la preparación al puesto, insatisfacción laboral), y c) la precariedad laboral (Tejero et al., 2002).

Asimismo, las drogodependencias pueden ser consecuencia de la alteración psíquica producida por una situación de hostigamiento psicológico en el trabajo, o surgir como respuesta a la situación dentro de la propia organización laboral, el caso es que, se superpone a la situación como un factor más dentro de ella, observándose que estos individuos pueden buscar en distintos tipos de sustancias psicoactivas el apoyo que no perciben, o no encuentran, y la seguridad perdida (Pérez-Bilbao et al., 2001), ya que las situaciones de acoso psicológico laboral sostenidas a lo largo del tiempo pueden dar lugar a que el trabajador afectado, con la finalidad de disminuir su malestar, desarrolle comportamientos de afrontamiento claramente perjudiciales tales como el consumo psicofarmacológico habitual, las drogodependencias u otros tipos de adicciones (Rodríguez, 2002; Vartia, 2002). El problema de la adopción de tales estrategias radica en que, además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, con mucha frecuencia están en el origen de otras patologías (Pérez-Bilbao et al., 2001; Vartia, 2002).

Por último, señalar, que resulta importante considerar, desde el punto de vista del profesional de la salud y, por supuesto, de quienes trabajan en la prevención de riesgos laborales, que la posibilidad de drogodependencia existe en las personas psicotraumatizadas y que dicha posibilidad debe ser siempre tomada en cuenta e investigada a fin de iniciar lo antes posible el debido tratamiento (Pérez-Bilbao et al., 2001).

2.2. EN LA ESFERA SOCIAL Y FAMILIAR DE LA VÍCTIMA

El daño que el *mobbing* inflige a la víctima trasciende su esfera individual y produce una serie de daños colaterales de enorme magnitud (Piñuel, 2001; Vajda, 2006), ya que el entorno social y familiar del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de alteración psicológica (Leymann, 1996b; Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2001, 2003), resultando posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, o por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social, siendo comunes los sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza con el/los agresor/es (Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2004).

Por otra parte, los resultados obtenidos en una reciente investigación sobre la influencia del *mobbing* en las relaciones de pareja parecen indicar que el área más afectada es la sexual, viéndose más afectados los hombres que las mujeres; asimismo, se ven seriamente perjudicadas la comunicación con la pareja y las actividades que realizan conjuntamente, sin que aparezcan en estas áreas diferencias por sexo (Alonso, Peris y Fuertes, 2003); por último, y como otro dato de interés de ese mismo estudio, se ha evidenciado que las situaciones de *mobbing* ponen en marcha distintos sesgos atributivos por parte de la pareja de la víctima, haciéndola ésta responsable de la situación de acoso que padece en su lugar de trabajo (Alonso et al., 2003).

2.3. EN LA ORGANIZACIÓN LABORAL

La víctima y su entorno sociofamiliar no son los únicos que sufren las consecuencias del *mobbing*, sino que el fenómeno afecta negativamente a la organización en la que se produce (Hoel et al., 2003). Resulta evidente que en las empresas en que se desencadenan los procesos de hostigamiento se experimenta una disminución de la eficacia y del nivel de atención a los clientes y por lo tanto del producto final, con los consiguientes efectos negativos sobre su imagen y su credibilidad social, ya que se produce una publicidad negativa y una mala reputación ante la opinión pública (CC.OO., 2003; Rodríguez-López, 2004).

Los efectos del acoso también se dejan notar sobre la organización mediante la disminución de la productividad y de la calidad, la pérdida de clientes, el aumento del porcentaje de absentismo y rotación, el aumento de las necesidades de formación por incorporación de nuevos empleados y del tiempo perdido por los trabajadores (p. ej., difusión de rumores), el incremento de las compensaciones económicas que abandonan la organización, de los costes por la intervención de terceras partes, el empeoramiento de la imagen y credibilidad de la organización como consecuencia de reclamaciones y denuncias, el mal clima y ambiente laboral, las interferencias en los circuitos de información y comunicación, un descenso de la creatividad e innovación, una mayor accidentabilidad y aumento de las consultas a los servicios médicos (Burt, 2004; Boada, Agulló y Mañas, 2005; Einarsen et al., 1994; González-García, 2002; Hoel et al., 2003; Keashly y Jagatic, 2003; Leymann, 1996a, 1996b; Niedl, 1996; Rodríguez-López, 2004); sin olvidar que, además de estos datos, el *mobbing* puede ocasionar serios problemas legales y financieros a las organizaciones (Smith et al., 2003).

Obviamente, en los casos de *mobbing*, las relaciones interpersonales quedan seriamente dañadas, pero, además de ellas, existen otros aspectos de la organización que se ven afectados, entre los que destacan el rendimiento y el clima laboral (Pérez-Bilbao et al., 2001), ya que disponer de trabajadores víctimas de *mobbing* afecta al desarrollo cotidiano del trabajo y a la distorsión de la comunicación y la colaboración entre trabajadores, siempre presentes en situaciones de acoso y que suele conllevar una interferencia en las relaciones que los trabajadores que están obligados a establecer para

una correcta ejecución de su actividad laboral. De este modo, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la incapacidad del trabajo en grupo y numerosos problemas en los circuitos de comunicación e información de la organización de trabajo. Por otra parte, se producirá un aumento del absentismo del acosado (Boada et al., 2005), siendo muy probable que se produzca una pérdida en la fuerza de trabajo ya que, previsiblemente, el acosado procurará, con más o menos éxito y con más o menos energías, cambiar de trabajo (Pérez-Bilbao et al., 2001). En cuanto al clima, si se basa en la forma en que los individuos perciben el contexto social de su trabajo, la situación de acoso psicológico dificultarán tal percepción de manera evidente (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Pese a todo lo mencionado, el estudio de las consecuencias del acoso laboral para las organizaciones ha levantado menor expectación hasta la fecha que las consecuencias originadas en las víctimas (Hoel, Einarsen y Cooper, 2003).

2.4. PARA LA SOCIEDAD

Para la sociedad, las causas del *mobbing* suponen una pérdida de fuerza de trabajo y de población activa, asociadas a un aumento del gasto económico en bajas laborales, jubilaciones e incapacidades; ante este panorama, la ciudadanía en general tendrá una visión aún más negativa del trabajo y de sus efectos (Pérez-Bilbao et al., 2001; Rodríguez-López, 2004).

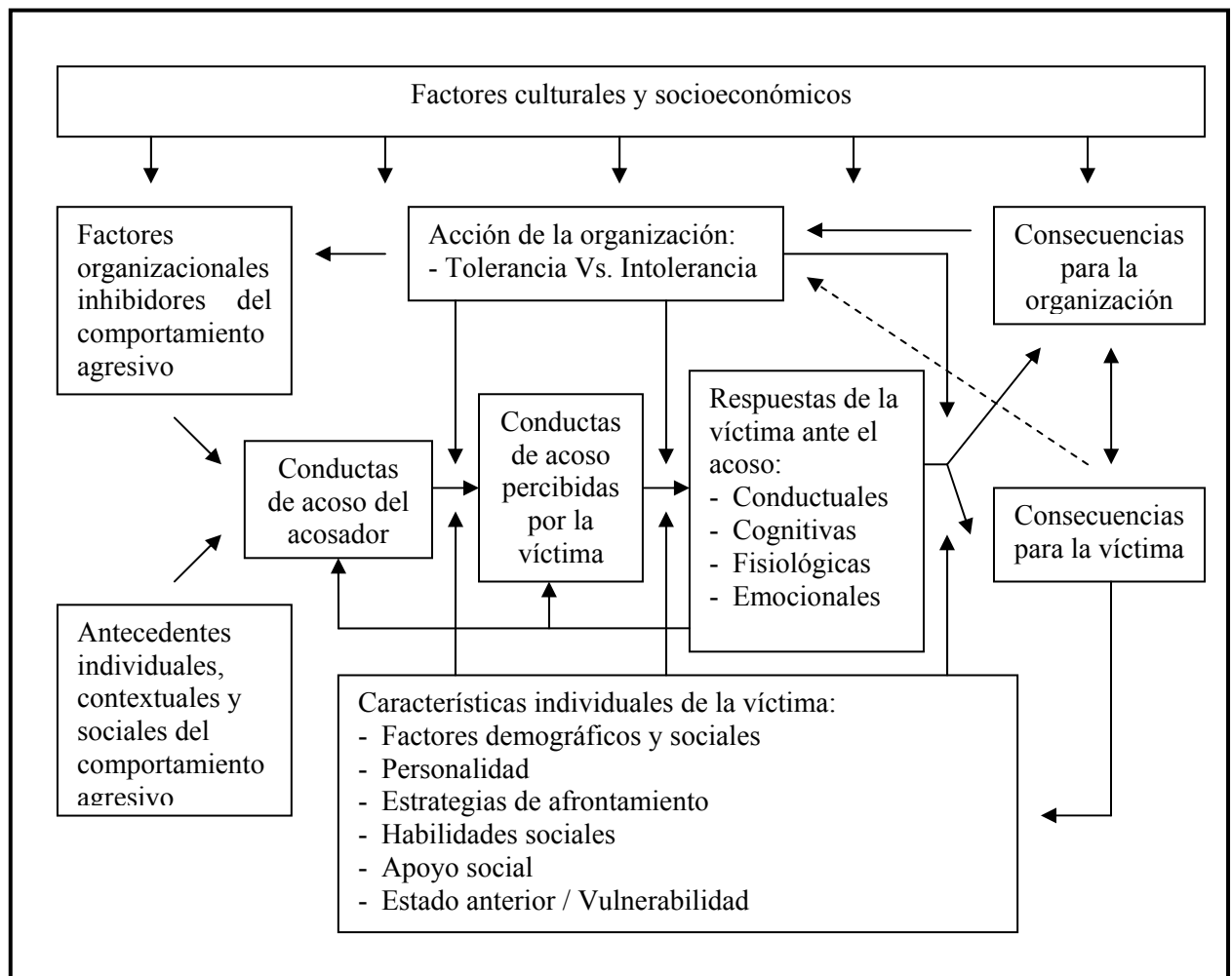
Valga indicar que, según una encuesta del “Instituto Nacional de Seguridad en el Lugar de Trabajo” de los Estados Unidos, el costo total de la violencia en el trabajo fue en ese país de 4.000 millones de dólares en el año 1992. Por otra parte, en Canadá, de acuerdo con datos de la “Comisión de Compensación Laboral de Columbia Británica”, las solicitudes de indemnización por pérdida de salario presentadas por el personal hospitalario a raíz de actos de violencia se han incrementado en un 88% desde 1985.; mientras que en Alemania, se calculó que el costo directo de la violencia psicológica en una empresa con 1.000 trabajadores se elevaba a 112.000 dólares al año, suponiendo los costos indirectos unos 56.000 dólares aproximadamente. Asimismo, y según la OIT, los actos de violencia provocan una alteración inmediata y a menudo duradera de las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su

conjunto, situación que afecta a la sociedad, recayendo en los empresarios el costo directo del trabajo perdido y la necesidad de mejorar las medidas de seguridad; entre los costos indirectos se pueden citar la menor eficiencia y productividad, la reducción de la calidad de los productos, la pérdida de prestigio de la empresa y la disminución del número de clientes (Arroyuelo, 2002; Salin, 2006).

Según Pérez-Bilbao et al. (2001), no se deben menospreciar las consecuencias que se producen a nivel económico debido a la pérdida de la fuerza de trabajo, coste de asistencias a enfermedades y costes propios de las pensiones de invalidez. Nuestro país aún no cuenta con datos fiables acerca del perjuicio económico que supone el acoso psicológico en el trabajo para las empresas, tanto públicas como privadas; y tampoco se conocen con exactitud las pérdidas que este fenómeno acarrea desde el punto de vista social, en cuanto a la infrautilización de recursos humanos, bajas laborales, gastos sanitarios, desempleo, jubilaciones anticipadas, nuevas contrataciones -con sus consiguientes pérdidas ligadas a la falta de experiencia de los nuevos trabajadores-, y costes judiciales por demandas interpuestas por las víctimas (CC.OO., 2003). Únicamente, cabe desatracar al respecto que la OIT estimó en 2001 un coste económico para España ocasionado por el acoso laboral de más de 24 millones de euros anuales (Borrás, 2002), siendo los costes cada vez mas importantes (Sáez y García-Izquierdo, 2001), y pareciendo que dicho coste económico se está incrementando con el paso de los años, de hecho en el año 2002, según los datos del “Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales”, en España se perdió en dicho año más de 1.850.000 días de capacidad laboral y 52 millones de euros en bajas en relación al acoso psicológico laboral (Pastrana, 2002).

A modo de conclusión, se añade un modelo teórico explicativo del fenómeno del acoso psicológico en el lugar de trabajo (véase Figura 2.3.).

Figura 2.3. Modelo multifactorial explicativo del *mobbing* (Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia, 2003)



CIFRAS Y OTROS DATOS DE INTERÉS DEL “*MOBBING*”

Numerosas investigaciones y diversos estudios organizacionales comenzaron a dar la voz de alarma inicial sobre el fenómeno del acoso psicológico en el lugar de trabajo a comienzos de los años noventa (De Elena, 2005a; Einarsen y Hauge, 2006; Piñuel, 2001), llegando a considerarse este tipo de hechos, en la actualidad, como una auténtica “epidemia” que afecta (y ha afectado) a miles de trabajadores (Barón, 2003), aunque se debe señalar al respecto que, hasta hace pocos años, han resultado escasos los estudios publicados que hicieran referencia a la frecuencia con la que se da este fenómeno dentro la población activa (Einarsen y Skogstad, 1996), tan sólo organizaciones laborales del norte de Europa se habían preocupado por estudiar esta materia, conscientes de que los costes del *mobbing* resultan más elevados que los propios costes económicos asociados a su prevención (Hubert, 2003; Piñuel, 2001, 2005; Resch y Schubinski, 1996).

Por otra parte, los datos obtenidos en los diversos estudios realizados en relación al acoso psicológico en el trabajo son muy variados, dependiendo de la definición conceptual empleada, de los distintos instrumentos de medida utilizados, de los sectores laborales que representen las muestras de estudio y de los diferentes países donde se han llevado a cabo las investigaciones (Hoel, Cooper y Faragher, 2001; Lewis, 2004; Notelaers et al., 2004a; Rodríguez-López, 2004); por ello, un análisis de las estadísticas existentes revela la dificultad de obtener unas conclusiones absolutas. No obstante, la disparidad de resultados está originada fundamentalmente por la inexistencia de un concepto uniforme de *mobbing*, además de que la utilización directa del término anglosajón, favorece una interpretación subjetiva y no objetivada del concepto (Escudero y Poyatos, 2004). Pese a ello, se debe señalar que en la actualidad la mayor parte de la investigación sobre *mobbing* desarrollada internacionalmente es realizada fundamentalmente a partir de las definiciones operativas de Leymann (Notelaers et al.,

2004b; Rodríguez, 2002), coincidiendo la mayoría de estudios, a pesar de las limitaciones expuestas, en mostrar unas cifras de prevalencia del acoso laboral que oscilan entre el 1% y el 10% (Einarsen y Hauge, 2006), o incluso entre el 5% y el 25% (Lewis, 2004).

Aunque el acoso laboral se practique en todos los trabajos donde el modo de organización lo permita, resulta evidente que existen puestos de trabajo donde los trabajadores están más expuestos a sufrir dicho tipo de conductas abusivas; de hecho, la mayoría de los estudios realizados así lo confirman, el acoso predomina en el sector servicios, el sector medicosocial y la enseñanza, es decir, en los sectores en los que las tareas no están bien definidas y donde es más fácil el reproche (Calera et al., 1999; Djurkovic, 2004; González, 2002; Hirigoyen, 2001; Hoel, 2004; López-García y Camps, 1997; Mikkelsen y Einarsen, 2001; Morán, 2004; Verdugo y Vere, 2003), siendo el sector de enfermería uno de los colectivos de mayor riesgo según numerosas fuentes (Anderson, 2002; Ángel, 2003; Anile et al., 2005; Borrás, 2002; Di Martino, 2003; Dimond, 2002; Fernández, 2004; Fornés, 2001; Fornés et al., 2004; Hesketh et al., 2002; Jackson, Clare y Mannix, 2002; Lewis, 2001; Leymann, 1996b; Lutgen-Sandvik et al., 2004; McKenna et al., 2003; Piñuel, 2004a; Quine, 2001). Pese a ello, para algunos autores, existen discrepancias a la hora de considerar el contexto sanitario como un marco laboral propenso a facilitar el acoso psicológico, por ello, otros autores señalan que es aún prematuro hablar de que en el sector de la sanidad se favorezca la aparición de acoso moral (Mikkelsen y Einarsen, 2001).

Por otra parte, en la “Tercera Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo” desarrollada por la “Fundación para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo”, con sede en Dublín (Irlanda), se señaló en 2000 que, es la Administración Pública el sector productivo donde más casos de *mobbing* se desarrollan, situándose la prevalencia del fenómeno en el 13% (Escudero y Poyatos, 2004; Rodríguez-López, 2004). Las razones para ello pueden ser variadas, pero sobre un simple análisis pueden deducirse las dos más significativas: a) la estabilidad en el empleo del funcionario; y b) la cultura burocrática de la propia administración, que facilita el nacimiento de este tipo de actitudes, tanto del personal directivo, que conserva, mayoritariamente, talantes conservadores y jerárquicos en su gestión, como del resto del funcionariado, sabedor de la ineficacia de la potestad sancionadora y de la mayor “debilidad” de quienes ocupan

puestos de libre designación que otros por concurso (Escudero y Poyatos, 2004). Por último, destacar que existe una gran disparidad entre la duración del acoso en el sector público, donde el acoso puede durar años, y en el sector privado, donde la duración suele ser más breve (Hirigoyen, 2001; Rubio, 2002).

3.1. EN ESPAÑA

En nuestro país, al igual que en el resto de la Unión Europea, los casos de acoso laboral son cada vez más frecuentes y habituales (CC.OO., 2002; Góngora et al., 2002). Con la mejora de las condiciones de trabajo, sobre todo en el sector terciario, es de esperar que los problemas de salud laboral más destacados sean los originados a partir de la propia organización del trabajo y, más concretamente, aquellos ocasionados por los llamados riesgos psicosociales (Pérez-Bilbao et al., 2001). Para diversos autores, la situación en nuestro país resulta preocupante, llegando a informarse desde la “Asociación Nacional de Abogados Laboralistas” que las principales víctimas afectadas por situaciones de acoso son los trabajadores del sector servicios y las mujeres no universitarias, siendo la Comunidad de Madrid y Cataluña las comunidades autónomas donde más denuncias se han presentado hasta la fecha, además de ser el sector público donde mayor gravedad acarrea los casos de acoso psicológico en el trabajo llevados a cabo (Rodríguez-López, 2004).

En España, a partir del último informe de la “Fundación Europea para la mejora de las condiciones de trabajo”, se estimaba que en torno a las 800.000 personas sufrían acoso psicológico en sus actuales empleos (Piñuel, 2001), cifra muy inferior a las estadísticas ofrecidas en el “Primer Foro Nacional de Expertos en Acoso Moral en el Trabajo”¹⁰, donde se cifraba en 2.3 millones los españoles que sufrían acoso laboral (Martínez, 2002). Por otra parte, según otras estimaciones, al menos un 25% de la población activa española padecerá acoso psicológico laboral a lo largo de su carrera profesional (Cortes, 2001).

¹⁰ Santiago de Compostela, Julio de 2002.

Piñuel (2001), con el objetivo de evaluar no sólo el *mobbing* en el entorno laboral de las organizaciones, sino también sus consecuencias más comunes, elaboró el llamado barómetro CISNEROS®¹¹, primera herramienta que se utilizó en nuestro país para medir la prevalencia del fenómeno del acoso psicológico (Fidalgo y Piñuel, 2004); desde entonces, los barómetros Cisneros (Cuestionario Individual sobre pSicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), primeras herramientas en medir la prevalencia del *mobbing* en España, han ido sucediéndose periódicamente, arrojando luz sobre importantes aspectos de nuestras relaciones laborales, siendo quizás el dato más significativo de todos ellos el que revela que el número de trabajadores afectados por *mobbing* en España supera los dos millones (Piñuel y Oñate, 2002; Piñuel, 2004b).

El barómetro Cisneros sobre violencia en el entorno de trabajo se aplicó en España por vez primera durante Mayo de 2001, empleando una muestra de 988 trabajadores en activo pertenecientes a los distintos sectores de actividad de la Comunidad de Madrid y del entorno de Alcalá de Henares y Guadalajara (Piñuel y Oñate, 2002). Los resultados del Cisneros I apuntaron a que un 11.44% de las personas encuestadas manifestaban que para ellas el acoso laboral suponía una pesada carga cotidiana; este dato elevaría a más de un millón y medio de personas en activo padeciendo este problema, indicándose también que el 5.5% de la población activa encuestada refería padecer algún tipo de problema psicológico atribuido al *mobbing* (Escudero y Poyatos, 2004; Piñuel, 2001), añadiendo que, además, el acoso vertical descendente era el tipo más habitual en nuestro país, significando un 46% de los casos, aunque seguido muy de cerca por el acoso horizontal, con un 44% (Piñuel, 2001), mientras que el acoso psicológico vertical ascendente sólo suponía un 2.5% de los casos, dato muy inferior si se compara con el 9% estimado en Suecia (Leymann, 1996a; Piñuel, 2001). En este primer estudio se señaló una prevalencia significativa en relación

¹¹ El Barómetro CISNEROS® es un cuestionario elaborado por el profesor Piñuel para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral español. Consta de tres escalas: 1) la escala Cisneros para evaluar el grado de acoso psicológico sufrido; 2) una segunda escala para valorar el estrés postraumático construida a partir de los criterios diagnósticos del DSM-IV; y 3) una tercera escala de abandono profesional que mide la intención de la persona de cambiar de trabajo y/o de profesión. Junto con estas escalas, fueron aplicados el cuestionario sobre *burnout* MBI (Maslach y Jackson 1997), el inventario de depresión de Beck en su versión revisada de 1979 (Beck, Rush, Shaw y Emery, 1983), así como una adaptación española de la escala de autoestima de Rosenberg (Curbow y Somerfield, 1991; Rosenberg, 1965).

a las víctimas de *mobbing* entre aquéllos trabajadores más jóvenes (menores de 30 años), dato no apreciado en otros estudios del norte de Europa; asimismo, tampoco se apreciaron diferencias significativas en relación al sexo de las víctimas (Piñuel, 2001). Por último, en relación al Cisneros I, el estudio desarrollado concluyó con la afirmación de que, al momento de realizar dicha investigación, el *mobbing* era el mayor riesgo laboral que corría un trabajador en España, entendiéndose además que podría estar íntimamente relacionado con la precariedad del empleo (Borrás, 2002; Escudero y Poyatos, 2004; Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2004). Sin embargo, los datos del barómetro Cisneros I contrastan con las cifras publicadas por la OIT en Diciembre de 2000, a raíz de la encuesta realizada por la “Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo”, que cifró los casos españoles en 750.000, la mitad de la cifra proporcionada a través del primer barómetro Cisneros. De hecho, la OIT (2000) habló de cifras considerablemente inferiores en nuestro país a las facilitadas por el barómetro Cisneros I, concretamente de un 5%.

Pocos meses después, salieron a la luz pública los datos ofrecidos por el barómetro Cisneros II, indicando que un 16.07% de los trabajadores en activo encuestados (la extrapolación señalaría a más de 2.3 millones de trabajadores en España) manifestaba ser objeto de hostigamiento psicológico o *mobbing* en su trabajo durante los últimos seis meses (Piñuel y Oñate, 2002), cifras que superan considerablemente las obtenidas en el primer estudio de Piñuel y las proporcionadas por la OIT en 2000. El universo sobre el que se realizó el estudio Cisneros II fue la población trabajadora en activo de todos sectores de la zona del corredor del Henares, estando la muestra de estudio constituida por trabajadores en activo mayores de 18 años pertenecientes a empresas y organismos públicos de diferentes categorías, y formación; siendo el número de encuestas válidas un total de 2.410 y el tipo de muestreo utilizado el aleatorio simple (Piñuel y Oñate, 2002). Los resultados más destacados del Informe Cisneros II sobre violencia en el contexto laboral son los siguientes (Escudero y Poyatos, 2004): a) uno de cada tres trabajadores en activo manifiesta haber sido víctima de maltratos psicológicos a lo largo de su vida laboral; b) los autores de este tipo de maltrato son los superiores (70.39%), los compañeros (26.06%), y los subordinados (3.55%); c) un 16.07% de la población activa (lo que supondría 2.380.000 de trabajadores) manifiesta haber sido objeto de *mobbing* en los últimos seis meses con al

menos una frecuencia semanal; d) un 70% de los afectados manifiestan ser víctimas de *mobbing* desde hace menos de dos años; e) dos de cada tres trabajadores de *mobbing* desconoce estar afectado por el problema; f) un 45% de los trabajadores manifiestan haber presenciado en su entorno laboral comportamientos de *mobbing*; g) las conductas de acoso más frecuentes que refieren percibir las víctimas son la asignación de tareas sin valor, la asignación de trabajo por debajo de la capacidad profesional, recibir presiones, las desvaloraciones sistemáticas del esfuerzo profesional, las evaluaciones sesgadas, el dramatismo sobre los errores cometidos, el menosprecio profesional y personal, el asignar tareas inalcanzables e ignorar y hacer el vacío a la víctima; h) el 52.17% de los acosados refieren secuelas de sobre su salud, destacando los dolores de espalda, los dolores musculares, la irritabilidad, los síntomas depresivos, las cefaleas y las alteraciones del sueño; i) las víctimas de *mobbing* presentan mayor sintomatología de estrés postraumático; j) las víctimas de acoso laboral presentan mayores tasas de abandono de su profesión; k) las víctimas de *mobbing* presentan alteraciones significativas en dos de las tres escalas de *burn-out*; l) el 48% de las víctimas de acoso psicológico en el lugar de trabajo manifiestan depresión y bajo estado anímico; m) las víctimas de *mobbing* presentan un mayor absentismo laboral en los últimos dos años; n) afecta tanto a hombres como a mujeres, aunque hay mayor riesgo en las mujeres (54% mujeres y 46% hombres); o) dos de cada tres víctimas son menores de 30 años; p) el *mobbing* tiene mayor prevalencia entre trabajadores eventuales o temporales que fijos; q) sólo una de cada tres víctimas actúa activamente ante el problema; r) la mayor parte de los compañeros que presencian situaciones de *mobbing* no hacen nada por apoyar a la víctima, únicamente uno de cada seis apoya frente al acosador; s) los entornos donde se favorece la lucha de todos contra todos o en los que predominan los estilos de mando autoritarios son favorecedores del acoso laboral; y t) la mitad de los trabajadores afectados apuntan a celos profesionales y envidias como los factores que explican el origen del acoso laboral que perciben.

Por otra parte, el primer Informe *Randstad* sobre “Calidad del Trabajo en la Europa de los Quince” analizó el marco conceptual propuesto desde la Comisión Europea para evaluar la calidad del trabajo aplicándolo a los Estados miembros con especial referencia a la situación de España. Dicho informe critica duramente los resultados obtenidos en el barómetro Cisneros II, ya que señala que si se aplica en

sentido estricto el concepto de acoso psicológico laboral, la cifra del 16% no se sostiene entre otras razones porque preguntas con respuestas dicotómicas del tipo “Sí/No” no pueden aproximarse a la realidad para medir un fenómeno tan complejo. Por otro lado, resulta admisible que los encuestados hayan sufrido algún comportamiento de acoso, o un conjunto de ellos, entre los treinta posibles que les ofrece la encuesta durante la última semana sin que ello implique una persecución sistemática con la intención de hacer daño, es decir, el concepto de *mobbing* en sentido estricto, ya que si admitiéramos la cifra del 16% estaríamos en todo caso refiriéndonos a episodios de intimidación pero no de acoso (Instituto de Estudios Laborales, 2003).

En Marzo de 2002, se puso en marcha el estudio Cisneros III, tratándose del primer estudio monográfico sectorial sobre el *mobbing* desarrollado sobre el sector sanitario exclusivamente (Piñuel et al., 2004), contando con una muestra de 850 trabajadores. Los datos muestran la alta repercusión de esta amenaza laboral entre los profesionales de la enfermería española, datos coincidentes con diversos estudios internacionales llevados a cabo, ya que este sector profesional está muy castigado por comportamientos de *mobbing* por factores como el peso específico que tienen las mujeres en esta profesión y por la dependencia jerárquica múltiple que tienen las enfermeras, además su trabajo resulta complejo y el *mobbing* pasa más desapercibido por la velocidad y elevada presión con la que se trabaja (Piñuel et al., 2004). Los datos arrojaron una prevalencia media del 33% entre el colectivo estudiado de enfermeras españolas, y demuestran que la enfermería es el sector más afectado por el acoso laboral en España (Escudero y Poyatos, 2004; Flórez, 2003; Piñuel et al., 2004). Este estudio señala además que un 40% de los encuestados afectados manifiestan ser víctimas de acoso desde hace al menos dos años, un 20% en el último año, y un 14% refiere llevar más de diez años siendo víctima de acoso laboral. Por último, en relación al Cisneros III, decir que un 77% de las enfermeras encuestadas manifiestan haber presenciado en su entorno laboral comportamientos de *mobbing*.

El barómetro Cisneros IV se desarrolló en el ámbito de la universidad¹², y a partir de la muestra utilizada (N=81), se concluyó que más del 51% del profesorado funcionario y de sus ayudantes consideran haber sufrido maltrato psicológico de manera

¹² Universidad de Alcalá de Henares (Madrid).

frecuente en el trabajo en el último medio año, siendo la envidia y los celos profesionales el origen del *mobbing* en el 80% de los casos (Piñuel, 2004a). Al respecto e igualmente en relación al Cisneros III, se debe señalar que, según los datos de la “Asociación Española contra el acoso psicológico”, es la administración pública, y en especial los sectores de educación y sanidad, los sectores donde con mayor frecuencia se produce el acoso en nuestro país (Escudero y Poyatos, 2004; Peñasco, 2005). Por otra parte, para Viedma y Porto (2002), un estudio pormenorizado del capital intelectual en la universidad pública española, permite comprobar, que el fenómeno del *mobbing*, puede generar tres tipos de situaciones diferente: a) en el “activo del balance del capital intelectual”, la pérdida de valor del capital intelectual, que consideran reversible si se actúa con celeridad solucionando la causa que da origen a esa minusvalía; b) en el “pasivo de ese balance”, una salida de recursos cierta o probable, cuyo origen está en una indemnización; y c) un “pasivo intelectual” que surgiría al adquirir la persona la conciencia de que la universidad le debe una indemnización y/o un resarcimiento por los daños que ha sufrido en su persona la situación de acoso. En cuanto al mundo de la universidad, también resultan destacados los estudios desarrollados sobre profesorado y personal auxiliar laboral de distintas universidades españolas; así por ejemplo, Buendía et al. (2004) y López-Cabarcos (2004), sitúan las cifras de prevalencia del fenómeno *mobbing* en este tipo de muestras en un 49.8% y un 17% respectivamente; cifras ambas, que superan ampliamente las de otro estudio realizado por Benítez (2006) con una muestra de empleados universitarios que arroja la cifra de un 9.3%.

El penúltimo barómetro Cisneros desarrollado hasta la fecha ha sido el Cisneros V, cuyo objetivo genérico fue el de establecer un perfil del problema del *mobbing* o acoso psicológico laboral en el ámbito de los técnicos del Ministerio de Hacienda, con una muestra de 4.120 funcionarios (Piñuel, 2004a). Los resultados del Cisneros V señalan que el 32.27% de los encuestados se encuentran en una situación de alto riesgo laboral psicosocial, resultando que el 22.03% de los funcionarios encuestados encajan en una situación técnica de *mobbing* durante al menos los últimos seis meses, sufriendo dicha situación con una frecuencia semanal o incluso diaria, presentando el 53% de ellos secuelas psicológicas o físicas en relación al acoso referido y siendo el 70% de los afectados víctimas de acoso desde hace más de cinco años (Piñuel, 2004a). Los resultados del Cisneros V señalan además que un 10.24% de los funcionarios

encuestados presentan el síndrome del quemado, y que un 4.6% presentan conjuntamente una situación de *mobbing* y *burnout* (Piñuel, 2004a).

Recientemente, en Abril de 2006, mediante nota de prensa oficial se hicieron públicos los resultados obtenidos por el barómetro Cisneros VI¹³ (N = 4.250), en el que se señala que un 9.2% de la población activa madrileña sufre acoso laboral y un 20% padece distintos tipos de conducta de acoso de forma ocasional, añadiéndose que en la Comunidad de Madrid fueron atendidos durante 2005, a través del servicio de intermediación y mediación voluntario para empresas y trabajadores, un total de 75 casos de acoso psicológico en el trabajo. Según los datos manejados, más del 70% de los casos reflejan situaciones de acoso cometidas por un superior directo, siendo además, los sectores de servicios y hostelería los más proclives a favorecer situaciones de *mobbing*. El estudio, además, pone de manifiesto que cuanto mayor es el nivel jerárquico, más disminuye la probabilidad de sufrir *mobbing* y que lo padecen por igual hombres y mujeres, aunque las mujeres acosan más a otras mujeres. Las conductas de acoso psicológico más frecuentes son: asignar trabajos sin valor, asignar plazos o cargas de trabajo irracionales, desestabilizar emocionalmente, criticar y reprochar en público, aislar físicamente al trabajador del resto, humillar, despreciar, ridiculizar e invisibilizarlo socialmente, siendo los sectores más afectados los trabajadores de la Administración Pública (22%), de las Organizaciones ideológicas (19%) y Sanidad (13%). Asimismo resultan destacados otros datos arrojados en este estudio, como por ejemplo el hecho de que un 23% de los trabajadores que refieren situaciones de acoso informan haber padecido estas situaciones con anterioridad, el hecho de que las mujeres son habitualmente acosadas por otras mujeres y que sean los trabajadores de más de cuarenta y cinco años los que sufren mayor acoso (Piñuel y Oñate, 2006).

A modo de conclusión, se debe exponer que, por lo general, las cifras de los barómetros Cisneros son muy superiores a las de otros estudios realizados en nuestro país (y también en comparación con numerosos estudios internacionales como se expondrá en el siguiente subapartado), así por ejemplo, en el año 2002 la “Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales “Ibermutuamur”, estableció un

¹³ Informe sobre los Riesgos Psicosociales de la Comunidad de Madrid, a través de un muestreo aleatorio, desarrollado por el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo y el equipo de investigación Cisneros, bajo la dirección del Prof. Piñuel.

porcentaje inferior al 2% (concretamente un 1.71%) tras analizar un colectivo de 6.500 empleados de baja por incapacidad temporal (Escudero y Poyatos, 2004; Pastrana, 2002).

Por último, señalar que las características de las empresas/instituciones españolas en las que se han producido situaciones de acoso laboral se caracterizan por su heterogeneidad de tamaños y subsectores profesionales, siendo la administración pública y las empresas privadas de más de cien trabajadores, los lugares más propensos para favorecer las conductas de acoso según diversos estudios realizados (González, 2002).

3.2. EN EUROPA

En 1996, desde la “Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo” se desarrolló una encuesta internacional entre la población activa de la Unión Europea (UE), tras la que se informó que un 4% de los trabajadores había sido objeto de violencia física, un 2% de acoso sexual y un 8% de violencia psicológica durante el último año dentro de su entorno laboral (Rogers y Chappell, 2004), por lo que, posteriormente, desde la Comisión Europea, y más concretamente desde el Consejo Europeo extraordinario celebrado en Luxemburgo en 1997, se ha venido insistiendo en la necesidad de crear entornos de trabajo de calidad para competir en la sociedad del conocimiento. Los últimos datos relativos al acoso psicológico en el lugar de trabajo publicados por la OIT, en Diciembre de 2000, facilitados a partir de la tercera encuesta de la “Fundación Europea para la mejora de la condiciones de vida y de trabajo” son elocuentes; en dicha encuesta, que incluye una muestra aleatoria de 21.703 trabajadores pertenecientes a ocho países europeos (Finlandia [15%], Reino Unido [14%], Holanda [14%], Suecia [12%], Bélgica [11%], España [5%], Italia [4%] y Portugal [4%])¹⁴, se indica que unos 13 millones de trabajadores, un 9% de la población activa, han sufrido *mobbing* durante el año anterior (un millón mas de casos que en la anterior encuesta de 1995). Además, son las mujeres las que padecen dicho fenómeno con significativa mayor frecuencia que los hombres y, por otra parte, resulta también destacado que, el

¹⁴ Entre corchetes se indican las cifras de prevalencia del *mobbing* correspondientes a cada país (OIT, 2000).

acoso laboral es más habitual dentro de la administración pública, donde se habla de cifras de un 13% (Cassitto, 2002; Escudero y Poyatos, 2004; Rodríguez-López, 2004); pese a ello, hay autores que no consideran plenamente demostrada la mayor prevalencia del acoso laboral en el sector público que en el privado (Einarsen y Skogstad, 1996; Vartia, 2002).

Han sido los países nórdicos, y especialmente Suecia, Noruega, Finlandia y Alemania, quienes más han trabajado sobre la materia y más producción científica han generado en relación al acoso laboral (Pérez-Bilbao et al., 2001; Salin, 2001). Los datos señalan que entre un 3-4% de los trabajadores de estos países han sido víctimas de *mobbing* (Salin, 2001), aunque sin embargo, los datos obtenidos en Finlandia están en torno al 10%, equiparándose a otros países como el Reino Unido (Salin, 2001). Según distintas investigaciones llevadas a cabo, son Suecia y Dinamarca los países con menor proporción de casos de *mobbing* entre su población trabajadora (Mikkelsen y Einarsen, 2001). Por ello, y de modo general, se puede señalar que los resultados de diversas investigaciones hacen pensar que el *mobbing* es menos habitual en países escandinavos (fundamentalmente Suecia, Noruega y Dinamarca) que otros países europeos como Reino Unido, Alemania, Austria o Portugal (Mikkelsen y Einarsen, 2001).

A continuación se exponen las cifras más representativas acerca del acoso psicológico en el contexto laboral en distintos países europeos ordenados alfabéticamente, así como aspectos legislativos considerados de interés:

Alemania

En el año 1995, los psicólogos del trabajo alemanes estimaron que el coste anual del acoso psicológico en el trabajo en las empresas germanas rondaba los cien mil millones de marcos (Piñuel, 2001). Tras tener conocimiento de estas alarmantes cifras, se comenzaron a desarrollar diferentes estudios para conocer la prevalencia del problema en Alemania. Minkel (1996; cit. Zapf et al., 2003), encontró en una pequeña muestra (N=46) de trabajadores de una clínica de rehabilitación un 8.7% de casos de acoso laboral. En el año 2000, en el estudio a nivel europeo desarrollado por la OIT ya señalado se halló un 8% de prevalencia del fenómeno del acoso laboral en Alemania durante el último año. Mühlen et al. (2001; cit. Zapf et al., 2003), estudió posteriormente el fenómeno del acoso en una muestra mayor, compuesta por 552

trabajadores de la administración pública, hallando un 10% de casos de *mobbing*. Por otra parte, en 2001, Von Astfeld llevó a cabo otros dos estudios destacados acerca de la prevalencia del *mobbing* en Alemania: por una parte en las fuerzas armadas germanas (N=511), donde encontró un 10.8% de casos; y por otra en una muestra de empleados de la administración pública alemana (N=1.989), en la que encontró una prevalencia considerablemente menor que de la que habló Mühlen anteriormente, concretamente un 2.9% (Zapf et al., 2003).

Los datos en cuanto a la duración del acoso que sufren las víctimas de *mobbing* en Alemania oscilan entre los 24 y 46 meses, mientras que sobre el número de acosadores hay que destacar que en el 50% se trata de grupos de dos a cuatro hostigadores, datos coincidentes con estudios desarrollados en países escandinavos (Zapf et al., 2003).

Por último, a nivel jurídico, destaca que en Alemania se considera suficiente para abordar el problema de la violencia en el trabajo, en todas sus dimensiones, la legislación laboral existente, incluyendo el Código Penal, existiendo ya una importante jurisprudencia sobre la materia (Arroyuelo, 2002).

Austria

Destacan especialmente en este país los estudios desarrollados por Niedl en el año 1995. En dichas investigaciones, y empleando la misma metodología que en los países escandinavos, encontró en una muestra de 368 empleados hospitalarios un 26.6% de casos que habían sufrido acoso en los últimos seis meses (Zapf et al., 2003), mientras que en una muestra menor (N=63), de trabajadores de un instituto de investigación austriaco, Niedl halló un 17.5% de prevalencia de este fenómeno (Zapf et al., 2003). En Austria, en el 52% de las situaciones de acoso laboral detectadas a través de los estudios realizados, se hallan grupos de dos a cuatro acosadores (Niedl, 1996; Zapf et al., 2003). Por último, los datos obtenidos por la OIT en el 2000 en Austria señalan un 6% de prevalencia de *mobbing* durante el último año.

A nivel legislativo, cabe destacar que en Austria, la reforma de la legislación laboral de Enero de 2002 introdujo la obligación de consulta a psicólogos en empresas de más de cincuenta empleados si se consideran elevados los riesgos psicosociales asociados al entorno de trabajo, siendo su función el establecimiento de medidas

preventivas, pese a no existir hasta la fecha una legislación específica sobre el acoso laboral (Arroyuelo, 2002).

Bélgica

La OIT (2000) cifró en un 11% la prevalencia del acoso psicológico en el trabajo en este país.

A nivel jurídico, la legislación belga sobre la violencia en el trabajo es la más reciente y completa con la que actualmente contamos en el marco de la Unión Europea (Velázquez, 2005). En Bélgica, la Ley del 11 de Junio de 2002 sobre la protección contra la violencia, el acoso moral y sexual en el lugar de trabajo, abarca una amplia gama de situaciones, entre ellas, la violencia física, la agresión verbal, el acoso moral individualizado o colectivo (*bullying/mobbing*), y el acoso sexual (Notelaers et al., 2004c). Esta Ley impone un conjunto de obligaciones a los empresarios al objeto de reducir el riesgo de violencia en el lugar de trabajo, y a los trabajadores les exige una participación activa en la prevención, absteniéndose de cualquier acto violento y de utilizar abusivamente los recursos que se ponen a su disposición. Entre otros, el más original, el de la figura del consejero de prevención cuya función radica en investigar imparcial y rápidamente los casos de violencia que se pongan en su conocimiento y en su caso, la compensación a las víctimas (Arroyuelo, 2002). La carga de la prueba se invierte, teniendo que ser el demandado quien demuestre que sus actos y comportamientos no constituían acoso o violencia; y por otro lado, el trabajador demandante no puede ser despedido ni sus condiciones laborales modificadas mientras dure el procedimiento (Arroyuelo, 2002).

Dinamarca

El acoso laboral es un fenómeno social bien conocido en este país, reflejando los estudios desarrollados sobre la materia que entre un 2-4% de los trabajadores han sido víctimas de acoso psicológico en el trabajo de forma habitual durante el último año (Liefvooghe y Mackenzie, 2001; Mikkelsen y Einarsen, 2001). La OIT, en el año 2000, señaló que la prevalencia del fenómeno *mobbing* en Dinamarca era de un 7%, tratándose del primer dato al respecto en este país. En lo referido a haber sido víctima de acoso laboral durante los últimos seis meses los datos oscilan entre un 2.7% y un 8%

(Mikkelsen y Einarsen, 2001), y al igual que los datos obtenidos en Suecia la en la mayoría de las ocasiones el tipo de acoso cometido era horizontal, es decir entre iguales (Hogh y Dofradottir, 2001; Liefvooghe, 2000).

Hogh y Dofradottir (2001), realizaron una importante investigación con un muestreo aleatorio de 1.857 trabajadores, encontrando tan sólo un 2% de casos de acoso, una de las cifras más bajas dentro de los estudios internacionales más destacados realizados hasta la actualidad. Destacan también los estudios de Mikkelsen y Einarsen (2001), encontrando cifras que oscilan desde un 2% hasta un 7.8% en diferentes tipos de muestras (véase tabla al final del capítulo).

A nivel legal, en Dinamarca, existe una larga tradición de negociación colectiva en materia de relaciones laborales que hace que la vía legislativa adquiera un papel subsidiario. Eso explica cómo una intervención centralizada referida a la supervisión de los aspectos psicológicos y físicos de la seguridad y de la salud en el trabajo, que impulsó el Ministerio de Trabajo en Mayo del 2001, teniendo que retirarse en Octubre del mismo año ante la mala acogida de los distintos agentes sociales. Gobierno, organizaciones empresariales y sindicales acordaron entonces que la manera de enfrentarse al acoso en el lugar de trabajo tendría que fundamentarse en acuerdos en el seno de cada empresa o sector. La casuística que se presente en el futuro demostrará si esta opción es mejor y más válida que la legislativa (Arroyuelo, 2002). En Junio de 2002, el Ministerio de Trabajo y Empleo danés introdujo un nuevo apartado (9.a) en la normativa ministerial sobre el ambiente laboral donde se establece que el trabajo no puede suponer un riesgo de deterioro físico o mental debido al acoso moral y sexual (Arroyuelo, 2002).

Finlandia

En Finlandia se habla de un 8-10% aproximadamente de víctimas de acoso psicológico en el trabajo dentro de la población activa (Salin, 2001; Vartia, 1996, 2002), aunque la OIT (2000) señaló la presencia de cifras más elevadas, concretamente de un 15% en el último año. Paanamen y Vartia (1991; cit. Zapf et al., 2003), realizaron el primer estudio relevante sobre este fenómeno, concretamente con una muestra de 984 visitantes médicos a centros de salud, encontrando un 10% de casos. Más tarde, Björkqvist et al. (1994; cit. Zapf et al., 2003), encontraron un 16.9% de presencia del

fenómeno *mobbing* en una muestra de 338 trabajadores universitarios. Otros estudios de 1994 hallaron cifras más elevadas, ya que al menos un 30% de hombres y un 55% de mujeres habían sido expuestos a algún tipo de hostigamiento psicológico durante el último año (Einarsen y Skogstad, 1996), además un 32% reconocían no haberlo padecido pero sí el haberlo observado en otros compañeros de trabajo. En una ulterior encuesta realizada a 726 trabajadores universitarios se encontró que el 24% de las mujeres y el 17% de los varones referían haber sido víctimas de *mobbing* (Hogh y Dofradottir, 2001). Resulta especialmente significativo que, en los estudios desarrollados en Finlandia, existe controversia en relación a considerar el sexo como variable de riesgo para ser víctima de acoso psicológico en el trabajo (Salin, 2001a; Vartia, 1996), aunque todo hace indicar que las mujeres constituyen un grupo de mayor riesgo (Salin, 2001b, 2003); por otra parte, no se han encontrado diferencias significativas en relación a la edad de las personas que han padecido *mobbing* (Vartia, 1996; Vartia y Hyyti, 2002).

Vartia (1996), realizó un estudio con una muestra (N=949) de trabajadores municipales, y la cifra de prevalencia que encontró de acoso laboral fue del 10.1%. Haapaniemi y Kinunen (1997; cit. Di Martino et al., 2003), analizaron una muestra aleatoria de 896 trabajadores y encontraron cifras significativamente más bajas a las referidas por Vartia, señalando tan sólo un 3% de prevalencia de acoso en población activa finesa. En el año 2000, resultan destacados los estudios de Piirainen et al. (2000) y de Kivimäki et al. (2000), ambos con amplias muestras; en el primero de ellos se obtuvo la cifra de un 4.3% de casos de *mobbing* en una muestra de 1.991 representantes de empleados, y en el segundo de ellos, con una muestra de 5.655 trabajadores de hospitales se halló un 5.3% (Zapf et al., 2003). En 1998, Sutela y Lehto (cit. Di Martino et al., 2003), hallaron un 3% de prevalencia del acoso laboral en una muestra de 2.979 representantes laborales. Nuutinen et al. (1999; cit. Di Martino et al., 2003), realizaron un estudio en el cuerpo nacional de policía de Finlandia (N=754), y hallaron que el 14% de las mujeres del cuerpo sufren acoso laboral, por tan sólo un 8% de los varones policías.

Estudios posteriores, con una muestra aleatoria de profesionales de los negocios con grado universitario (N=385), señalan que un 8.8% de la población activa finlandesa ha sido víctima de *mobbing* en los últimos doce meses y un 1.6% durante la última

semana; resultados muy similares a los obtenidos por Einarsen en Noruega (Salin, 2001), siendo la duración media de la situación de acoso padecida por las víctimas de treinta y dos meses (Salin, 2001; Zapf et al., 2003). El principal tipo de acoso apreciado en Finlandia es horizontal (entre iguales) tal y como sucede en países como Suecia y Dinamarca (Hogh y Dofradottir, 2001). Salin (2003), señala nuevamente al sexo femenino como un mayor grupo de riesgo (11.6% mujeres vs. 5% hombres), además de ser las mujeres las únicas que sufren acoso vertical ascendente (Salin, 2001b). Según Vartia (1996), los resultados de las causas del *mobbing* tal y como consideran las víctimas varían, siendo la envidia la causa más frecuente (63%), seguida de la fuerza del superior dentro del organigrama organizacional (42%), la competitividad (38%), la inseguridad (23%), la edad (22%), el ser distinto (21%) y el que el trabajo no resulte satisfactorio (7%). Al igual que en Noruega, los principales síntomas de las personas sometidas a acoso moral en el trabajo son las quejas psicosomáticas y los síntomas depresivos (Niedl, 1996).

El último estudio destacado en Finlandia ha sido desarrollado por Vartia y Hyyti (2002), contando con una muestra de 986 trabajadores de centros penitenciarios, donde se señala que un 20% han sufrido acoso laboral y un 11.8% reconocen que dicho acoso se produce en diversas ocasiones al mes.

En cuanto a la situación legal en Finlandia contra el acoso laboral, destaca que en Junio de 2002, el Parlamento finlandés aprobó una nueva ley sobre seguridad y salud en el trabajo que abordó por vez primera el problema de la violencia física y psicológica, incluyendo el *mobbing*, imponiendo obligaciones preventivas a los empresarios y trabajadores y entendiendo que éstos no han de ser únicamente objeto de protección sino sujetos activos respecto a su propia seguridad y salud y la de sus compañeros, enfatizándose la necesaria cooperación entre empresarios y trabajadores (Arroyuelo, 2002). Por último, indicar que en Finlandia los servicios de salud ocupacional juegan un papel fundamental en el abordaje terapéutico de los afectados de *mobbing* (Vartia et al., 2003).

Francia

En el año 2000, la OIT señaló que en Francia la prevalencia del acoso psicológico en el lugar de trabajo era de un 10% durante el último año. Marie France Hirigoyen, es la figura más destacada en el estudio del acoso moral en el trabajo en Francia, la cual ha enfatizado en la circunstancia del género femenino como grupo de mayor riesgo para ser víctima de acoso laboral (un 70% de las víctimas son mujeres), siendo las edades de mayor riesgo las comprendidas entre los 46 y 55 años, suponiendo dicho rango de edad el 43% de los casos (Escudero y Poyatos, 2004).

Por otra parte, en respuesta a la creciente preocupación por la dimensión y la severidad del problema del acoso laboral, la ley de modernización social (Ley 73/2002 de 17 de Enero) introdujo una nueva regulación sobre el acoso sexual y moral, tanto en el Código de Trabajo como en el Penal, pese a ello, previamente ya los tribunales habían dictado numerosas sentencias al respecto generando una sólida jurisprudencia (Arroyuelo, 2002). No obstante, en el artículo 122/49 del Código de Trabajo francés se señala que ningún asalariado debe sufrir reiteradamente actos de acoso moral que tengan por objeto o efecto una degradación de las condiciones de trabajo susceptible de atentar contra sus derechos y su dignidad, de alterar su salud psíquica o mental o de comprometer su futuro profesional (Arroyuelo, 2002). Asimismo, prevé que ningún asalariado pueda ser sancionado, despedido u objeto de medidas discriminatorias, directas o indirectas, especialmente en materia de salario, formación, reclasificación, destino, calificación, promoción profesional, cambio o renovación de contrato, a causa de sufrir o rechazar el acoso moral o a causa de testimoniar o relatar tal situación de acoso (Hirigoyen y Bonafons, 2004); y sanciona que toda ruptura del contrato de trabajo, disposición o acto derivado de esta práctica de acoso moral es nulo de pleno derecho (Arroyuelo, 2002). En el Código Penal se sanciona al acosador con prisión y multa de 15.000 Euros; y se establece que en caso de litigio, el trabajador afectado ha de presentar los elementos de hecho que supongan la existencia del acoso, mientras que incumbe a la parte demandada probar que sus actos estaban justificados por razones objetivos y ajenas no constituyendo acoso (Arroyuelo, 2002). Finalmente, en el Código de Trabajo se añadió la obligación para el empresario de adoptar todas las medidas necesarias para asegurar la seguridad y proteger la salud psíquica y mental; y se incluye

el acoso moral como un riesgo laboral que merece una especial atención. En Francia se opta por la mediación como mecanismo previo de resolución y evitar, así, las desventajas de la vía judicial (Arroyuelo, 2002).

Grecia

La OIT en el año 2000 indicaba que la cifra de prevalencia del *mobbing* en Grecia era una de las más bajas de Europa, concretamente un 5% durante el último año.

Holanda

La prevalencia del acoso laboral es muy distinta en cada sector laboral estudiado en este país, aunque destacan fundamentalmente las organizaciones mayormente industrializadas, los puestos financieros y administrativos y el ámbito educativo como sectores de mayor riesgo (Hubert y Van Veldhoven, 2001). Por ejemplo, Den Ouden (1999; cit. Zapf et al., 2003), en su estudio realizado con 2.200 trabajadores pertenecientes al contexto sanitario halló un 13.2% de casos que se ajustaban al concepto de acoso laboral, cifra muy próxima al 14% estimado por la OIT (2000) en este país en los últimos doce meses.

Por otra parte, el estudio más importante realizado hasta la fecha en los Países Bajos sobre la materia del acoso laboral ha sido el desarrollado por Hubert y Van Veldhoven (2001), con una muestra obtenida entre los años 1995 y 1999 y con un total de 66.764 trabajadores correspondientes a catorce diferentes sectores industriales, y donde hallaron un 2.2% de prevalencia del problema del *mobbing*, una de las cifras más bajas a nivel internacional junto con las de Dinamarca. En ese mismo año, Hubert et al., (2001; cit. Di Martino et al., 2003), realizó dos investigaciones menores, en la primera encontró un 1% de casos de acoso laboral en una muestra de 3.011 trabajadores de instituciones financieras, y en la segunda, un 4% en una muestra de 427 trabajadores de la producción. En cualquier caso, los datos obtenidos en Holanda revelan una gran diferencia en las cifras de prevalencia entre los distintos sectores laborales estudiados (Hubert y Van Veldhoven, 2001).

A nivel legal, en Holanda, el Decreto sobre las condiciones de trabajo aprobado en 1994 obliga a los empresarios a proteger a sus empleados contra el acoso sexual, las agresiones psicológicas (*mobbing/bullying*,) y la violencia en el lugar de trabajo (p. ej., actos de racismo, agresiones físicas de clientes, de pacientes y del público hacia empleados). Este Decreto se complementa con dos recomendaciones del Consejo Común del Trabajo Industrial de 1990 y 1999 en las que se articulaban respectivamente el derecho de los trabajadores para promover quejas y un código de conducta en la cultura empresarial (Arroyuelo, 2002).

Hungría

El acoso psicológico en el lugar de trabajo apenas ha sido estudiado en Hungría hasta la fecha, existiendo escasos estudios al respecto, aunque se estima que las cifras de prevalencia oscilan entre el 5% y el 6% (Vadja, 2006). Kaucsek y Simon (1995; cit. Zapf et al., 2003), realizaron investigaciones en tres muestras de población activa diferentes: a) personal de las fuerzas armadas (N=323), b) trabajadores de banca (N=41) y c) inspectores de banca (N=43); hallando unas cifras de prevalencia del acoso laboral de 5.6%, 4.9% y 2.5% respectivamente.

En el 62% de los casos estudiados en Hungría, las situaciones de acoso eran desarrolladas por grupos de entre dos y cuatro acosadores (Kaucsek y Simon, 1995; cit. Zapf et al., 2003).

Irlanda

En 2000, la OIT señalaba que la cifra de prevalencia del acoso laboral en Irlanda era de un 10%. Sin embargo, en el estudio más destacado en Irlanda es el de O'Moore (2000), realizado con una muestra aleatoria de 1.009 trabajadores y en el que encontró que un 16.9% de la población activa sufría *mobbing* ocasionalmente y un 6.2% de manera más frecuente, siendo el ámbito educativo el sector de mayor riesgo para el padecimiento de este tipo de acoso (Minton y O'Moore, 2004). La duración media de las situaciones de acoso psicológico en el trabajo en los estudios realizados en Irlanda señalan 41 meses de promedio, siendo en más del 60% de los casos analizados conductas de acoso realizadas por grupos de entre dos y cuatro hostigadores (O'Moore, 2000).

A nivel jurídico, las autoridades irlandesas constituyeron un grupo de trabajo específico sobre acoso, que analizó la situación en el país y la necesidad de optar o no por una legislación específica al respecto, finalmente desestimada al considerar que estaba suficientemente cubierto el problema con las leyes ya existentes, básicamente la Ley de Relaciones Laborales de 1990; la Ley de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo de 1989, y la Ley de Igualdad en el Empleo de 1998 (O'Moore, Seigne, McGuire y Smith, 1998). Además de estas leyes, se han establecido por el grupo específico de trabajo sobre acoso mencionado un conjunto de códigos, cuatro en total, para la prevención del acoso en sus diversas modalidades (Arroyuelo, 2002).

Italia

En Italia, el tema del acoso laboral comenzó a despertar el interés de la opinión pública y de la comunidad científica a mediados de los años noventa (Ege, 2002; Gilioli, 2004). Según la OIT (2000), Italia es uno de los países con índices más bajos de *mobbing* en la Unión Europea, hablándose de un 4% de prevalencia durante el último año, de hecho el porcentaje de trabajadores italianos víctimas de acoso resulta significativamente inferior con respecto a la media europea (Petiziol, 2002). El principal tipo de acoso en Italia es el *bossing*, que supone un 87% de los casos (Ege, 1998; cit. Zapf et al., 2003), resultando otro dato de interés, el que en prácticamente la mitad de los casos analizados, el acoso laboral es cometido por grupos de entre dos y cuatro acosadores (Zapf et al., 2003).

En Italia, se han presentado en el Parlamento italiano numerosas propuestas de ley para regular el acoso moral que no han sido aprobadas, más concretamente hasta seis durante el año 2001, aunque sí existe una amplia jurisprudencia y algunas experiencias satisfactorias de convenios colectivos. Sin embargo, la aportación original italiana viene de la mano de las autoridades regionales de Lazio que se han dotado de una normativa específica en el año 2001 (el 26 de Septiembre de 2001), en esta ley regional se opta por un sistema de lista abierta de acciones que identifican una situación de *mobbing* a partir de una definición marco (art. 2.1.4) a la que complementan. De este modo es factible que puedan ser incorporadas a futuro otros comportamientos no reflejados expresamente en la Ley siempre y cuando puedan englobarse en la definición marco (Arroyuelo, 2002). Jurídicamente, se entiende por *mobbing*, según la citada Ley,

“las acciones y comportamientos discriminatorios o vejatorios prolongados en el tiempo, en el lugar de trabajo y dirigidos hacia trabajadores por cuenta ajena, públicos o privados, y realizados por el empresario o por otros compañeros, caracterizándose esta práctica como una auténtica forma de persecución psicológica o violencia moral” (Mangiocco, 2003). La ejemplificación no es gratuita; la figura del *mobbing* puede presentar diferentes formas que lesionan, a su vez, distintos bienes jurídicos (p. ej., salud, dignidad, ocupación efectiva y promoción profesional), de ahí que se pueda hablar *del carácter pluriforme* del *mobbing*. Dicho esto, resulta de mayor utilidad para todos (p. ej., potenciales víctimas de cara a la identificación, delegados de prevención, jueces) presentar determinadas prácticas como indicadores seguros del *mobbing*, además, de una definición genérica que permita dar cabida a otras manifestaciones, por ello, dicha ley regula la creación de unidades *antimobbing* (art. 4) en todos los centros locales de salud para ofrecer asesoramiento, ayuda y acciones preventivas; componiéndose estas unidades por un experto laboralista, un doctor especializado en higiene laboral, un psicólogo, un sociólogo y un asistente social; unidades que periódicamente deberán de informar al Observatorio Regional sobre *Mobbing* (art.6), una entidad creada *ad hoc* y que funciona como supervisora y consultora, recopilando y analizando la información, promoviendo estudios, investigaciones y campañas informativas, y que está compuesto por: a) el Director del Departamento de trabajo; b) el Director del Departamento de sanidad y calidad de vida; c) un representante designado por el Ministerio de Trabajo; d) un representante de la comisión asesora permanente en materia de trabajo; un representante designado de la organización sindical más representativa a nivel regional; e) un representante designado de la organización empresarial de mayor representación a nivel regional; f) un sociólogo, un psicólogo y un abogado experto en derecho laboral, elegidos todos ellos por la Administración entre tres nombres que cada asociación profesional proporcione (Arroyuelo, 2002).

Lituania

Malinauskiene (2004), realiza el primer estudio sobre acoso laboral en un antiguo miembro de la extinta Unión Soviética. Para ello, estudió una muestra de 54 profesores universitarios de la ciudad de Kaunas, encontrando que un 13.9% refiere haber sido víctima de acoso laboral en los últimos seis meses.

Luxemburgo

La OIT en el año 2000 indicaba que la cifra de prevalencia del *mobbing* en Luxemburgo era de un 7% en el último año. En este país, se presentó ante el Parlamento en 2001 una propuesta requiriendo una legislación urgente sobre el acoso moral, no obstante, en Abril de ese año, se firmó en el Gran Ducado, el primer convenio colectivo destinado a combatirlo, en la compañía “Bram”; este convenio colectivo estableció un comité mixto, que se reúne a puerta cerrada pudiendo oír, si lo estima pertinente, a las partes implicadas y a los testigos, y según la gravedad pueden adoptarse medidas disciplinarias (Arroyuelo, 2002).

Noruega

En 1987 se llevó a cabo el primer estudio significativo en Noruega donde se halló que el 6% de la población trabajadora de la muestra encuestada había sido víctima de *mobbing* en el último medio año (Einarsen y Skogstad, 1996; Einarsen, 2000). Más tarde, Matthiesen et al. (1989; cit. Zapf et al., 2003), informaron sobre cifras de un 3.9% y un 10.3% en dos muestras distintas compuestas por 99 enfermeras y de 84 profesores de enseñanza secundaria respectivamente. En 1990, fue llevado a cabo un estudio donde se pretendió comprobar el porcentaje de víctimas de acoso moral en el trabajo dentro de la profesión de enfermería, encontrándose un 8.4% de prevalencia (Einarsen, Matthiesen y Skogstad, 1998; Einarsen, 2000), cifra muy inferior a las manejadas en España en dicho sector laboral, tal y como se ha expuesto con anterioridad, aunque considerándolo igualmente como un sector de riesgo. Otra investigación posterior desarrollada en Noruega, concretamente en 1991, encontró que un 21.6% de la población trabajadora consideraba sentir disminuido su bienestar personal debido al *mobbing*, destacando principalmente las quejas somáticas y los síntomas depresivos, entre la sintomatología asociada descrita (Niedl, 1996). Durante ese mismo año,

Einarsen y Raknes (1991; cit. Zapf et al., 2003), con una muestra de 2.215 trabajadores afiliados a diversas organizaciones sindicales, encontraron que un 2% de ellos referían situaciones de acoso laboral semanalmente mientras que un 6% percibía dicho tipo de conductas de manera ocasional.

Tal vez el estudio más destacado realizado hasta la fecha en Noruega acerca del acoso laboral sea el desarrollado por Einarsen y Skogstad (1996), con una muestra de estudio compuesta por 7.787 trabajadores pertenecientes a catorce submuestras laborales distintas. Dicho estudio indica que, en los últimos seis meses, un 8.6% de los trabajadores se considera a sí mismo víctima ocasional de *mobbing*, y que un 1.2% reconoce ser frecuentemente acosado en su puesto de trabajo; siendo la duración media de los episodios de hostigamiento psicológico de unos 18 meses aproximadamente (Einarsen y Skogstad, 1996; Einarsen, 2000). Estos datos indican una mayor prevalencia de *mobbing* en Noruega que en Suecia (Einarsen, 2000). En este estudio al igual que los desarrollados por Leymann en Suecia no se hallaron diferencias significativas en relación al género de las víctimas; pero sí se encontraron diferencias relevantes en relación a la edad de las mismas, observándose que a mayor edad existía mayor riesgo de sufrir conductas de acoso en el ámbito laboral, siendo el 27.8% del total de víctimas mayores de 45 años, dato que coincide con Suecia (Einarsen y Skogstad, 1996; Einarsen, 2000). También en este estudio se observan más casos de *mobbing* en las empresas privadas que en las públicas, situación especialmente particular ya que en la mayoría de investigaciones desarrolladas, es el sector público el habitualmente más castigado respecto al *mobbing*. Al igual que en Suecia los hombres suelen ser víctimas de acoso por parte de otros hombres y las mujeres por parte de las mujeres, aunque hay que tener muy en consideración el dato de que Noruega no es habitual que hombres y mujeres compartan puestos de trabajo (Einarsen, 2000). Son las organizaciones noruegas con un elevado número de trabajadores, las empresas dirigidas por hombres y las organizaciones industrializadas los lugares donde existe un mayor riesgo de victimización por *mobbing* (Einarsen y Skogstad, 1996). Otro dato de interés presente en los estudios en Noruega es que no existen diferencias significativas entre el acoso psicológico horizontal y el vertical, dándose ambos tipos de *mobbing* de forma similar (Hogh y Dofradottir, 2001).

Posteriormente, Einarsen y Raknes (1997), analizaron una muestra compuesta por 460 trabajadores pertenecientes al sector industrial, formada exclusivamente por varones, encontrando una prevalencia del acoso laboral del 7%, con una frecuencia semanal. Asimismo, Einarsen et al. (1998; cit. Zapf et al., 2003), desarrollaron otra destacada investigación con 745 trabajadores pertenecientes a una muestra representativa de la población activa noruega, hallando que un 6% de los trabajadores referían situaciones de acoso laboral en el último medio año. En ese mismo año, Einarsen, Matthiesen y Skogstad (1998; cit. Zapf et al. 2003), estudian la prevalencia nuevamente el *mobbing* en el sector de la enfermería, encontrando que un 3% refieren situaciones de acoso en la última semana, y un 8.3% de manera habitual, identificando nuevamente dicho sector como de especial riesgo.

Portugal

El problema que supone el acoso psicológico laboral aun no ha sido tomado en consideración con profundidad en Portugal (Araújo, McIntyre y McIntyre, 2004). Cowie et al. (2000; cit. Zapf et al., 2003) han realizado el estudio más destacado, con una muestra de 221 trabajadores de una multinacional, resultando de dicho estudio unas cifras muy elevadas, concretamente del 33.5%, cifra muy superior a las cifras que proporciona desde la OIT (2000) al respecto de un 4%. Asimismo, cabe destacar que, a nivel legal se presentó sin éxito, el 27 de Junio de 2000, una iniciativa de la ley sobre la violencia en el lugar de trabajo (Arroyuelo, 2002).

Reino Unido

En 1998, la “*British Crime Survey*” (BCS) estimó que en Inglaterra y en País de Gales se habían producido algo más de 1.2 millones de incidentes violentos en el trabajo (Lee, 2000; Rogers y Chappell, 2004), aunque fue realmente Rayner (1997; cit. Zapf et al., 2003), el primer autor en hablar de cifras de acoso laboral en el Reino Unido, concretamente en su estudio llevado a cabo con estudiantes empleados (N=581), donde encontró cifras muy elevadas, señalando que un 53% de ellos referían situaciones de acoso en su trabajo. Dos años más tarde, Quine (1999; cit. Zapf et al., 2003), también habló de cifras muy elevadas, indicando que un 38% de los trabajadores de la seguridad social pertenecientes a su muestra de estudio (N=1.100) habían sufrido situaciones de

acoso laboral en el último año. Sin embargo, tanto el estudio de Rayner (1997) como el de Quine (1999), evidenciaron cifras extraordinariamente elevadas respecto al acoso laboral, y que poco tienen que ver con el 14% durante el último año del que habló la OIT (2000) posteriormente.

Hoel y Cooper (2000), desarrollaron una investigación sobre acoso laboral con un total de 5.388 trabajadores, determinando que uno de cada diez habían sido objeto de acoso en los últimos seis meses, cifra elevada a 24.7% si se consideraban los últimos cinco años, siendo los sectores de la enseñanza y correos los más afectados. En ese mismo año Cowie et al. (2000; cit. Zapf et al., 2003), hablan de un 15.4% de prevalencia del *mobbing* en su estudio con 386 trabajadores de una empresa multinacional. Por otra parte, Rayner (2000), lleva a cabo una investigación del fenómeno acoso en el cuerpo de la policía (N=690), encontrando que el 21% de los casos refieren situaciones habituales de acoso en los últimos seis meses (38% a lo largo de su vida en el cuerpo), el 86% consideraba que al acoso era una consecuencia de la sobrecarga a la que estaban sometidos, reconociendo el 75% de las víctimas daños en su salud relacionados con su actividad laboral. De otros estudios europeos destacados, cabe destacar que en el Reino Unido, a través de distintas encuestas se estima que un 10% de la población activa británica ha experimentado acoso psicológico en el marco laboral en los últimos seis meses y un 25% en los últimos cinco años (Bell et al., 2000).

Tal vez sea el estudio de Hoel, Cooper y Faragher (2001), el de mayor importancia de los hasta ahora realizados en el Reino Unido, basándose en los datos obtenidos a partir de una muestra representativa de 5.288 trabajadores, y donde encuentran que un 10.6% de los casos refieren situaciones habituales de acoso laboral, señalándose además que tanto el estatus organizacional como el sexo son las dos variables clave a la hora de entender el complejo fenómeno del acoso moral en el trabajo (Hoel et al., 2001). Este estudio, que analizó setenta organizaciones diferentes, encontró una mayor prevalencia del acoso en las organizaciones que se dedican a las tecnologías de la información y telecomunicaciones, el profesorado escolar y universitario y el personal de prisiones, en el orden citado (Hoel et al., 2001; Piñuel, 2001). Por último señalar que en el Reino Unido el acoso vertical descendente es el tipo de acoso predominante en todos los estudios desarrollados (Hogh y Dofradottir, 2001).

Desde el Reino Unido se ha considerado que, al margen de las diferencias de los datos de prevalencia entre los estudios realizados, el *bullying* en el lugar de trabajo constituye un importante problema sociolaboral (Lewis, 2003; Hoel et al., 2001; Rayner, 1997; Rayner, Hoel y Cooper, 2003), de hecho, los costes económicos del acoso laboral en el Reino Unido son muy significativos, cifrándose las pérdidas anuales que el acoso produce en la industria británica en 18.9 millones de jornadas laborales perdidas (Piñuel, 2001).

En cuanto al abordaje jurídico y legal de la temática del acoso laboral, en el Reino Unido tampoco existe una legislación específica sobre la violencia en el lugar de trabajo, pero si varias leyes suficientemente flexibles para cubrir este fenómeno y poder abordarlo desde el punto de vista jurídico (Arroyuelo, 2002; Walden y Hoel, 2004; Yamada, 2003), siendo la ley más significativa la de Protección frente al Hostigamiento, de Marzo de 1997, una ley penal en la que no se precisa demostrar intención por parte del hostigador sino únicamente que se han dado los comportamientos de acoso, del tipo que sea, incluyendo el laboral, al menos en dos ocasiones. También se recurre a la Ley de 1996 sobre los Derechos del empleo, que vela por evitar los despidos improcedentes de los trabajadores, insertándose en esta ley el concepto de despido voluntario (*constructive dismissal*) en relación a la decisión del trabajador de abandonar su puesto en función de un incumplimiento o agresión del empresario sobre las condiciones contractuales pactadas, incluyendo, tal y como varias sentencias han puesto de relieve, que haya sido objeto de acoso (Arroyuelo, 2002; Lee, 2000; Yamada, 2003).

Suecia

Suecia ha sido históricamente el primer país en el que se ha legislado sobre la violencia en el trabajo, tanto en su vertiente de violencia física como psicológica (Velázquez, 2005), de hecho, los primeros instrumentos internacionales normativos sobre el acoso fueron desarrollados en Suecia, siendo sendas ordenanzas aprobadas en 1993 (“violencia y amenazas en el lugar de trabajo” [FS 1993] y la “persecución en el trabajo” [ASF 1993]). En ellas se enfatizó en la prevención de las causas organizativas y ambientales susceptibles de generar violencia en el lugar de trabajo y en la responsabilidad de los empresarios para desarrollar políticas activas que redujeran los

riesgos y asegurasen un ambiente físico y psicológico positivo y respetuoso (Arroyuelo, 2002).

Leymann (1992; cit. Zapf et al., 2003), realizó un primer estudio sobre el *mobbing* en una organización de trabajadores discapacitados sin afán de lucro, que contaba con un total de 179 sujetos, encontrando que el 21.6% de los trabajadores con discapacidad eran víctimas habituales de acoso, mientras que la cifra descendía hasta el 4.4% en trabajadores sin discapacidad. En ese mismo año, se llevó a cabo un estudio en la población trabajadora sueca (N=2.438) cuyas condiciones establecían que un 3.5% de los trabajadores encajaba con la definición de persona que sufre *mobbing* en el trabajo. En este mismo estudio se estimó que una de cada cuatro personas que entran a formar parte del mundo laboral estará sujeta a conductas de acoso psicológico a lo largo de su vida laboral y con una duración de al menos seis meses. En cuanto a la distribución por sexos, el 55% de los hostigados eran mujeres y el 45% hombres, no siendo especialmente significativas las diferencias encontradas. En lo referente a la relación acosador-acosado, el 76% de los hombres víctimas eran hostigados por otros hombres; sólo el 3% por mujeres y un 21% por ambos sexos. Por su parte, el 40% de las mujeres víctimas eran acosadas por otras mujeres, el 30% por varones y el resto por ambos. Respecto al número de acosadores, un tercio de las víctimas era acosado por una sola persona y el 43% era acosado por grupos de dos a cuatro personas, constituyendo una rareza el ataque de un grupo entero a una sola persona (Leymann, 1993). Los grupos de edad mayormente afectados resultaron de los 21 a los 30 años y de los 31 a los 40 (Einarsen, 2000; Escudero y Poyatos, 2004; Leymann, 1996b; Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2001; Vartia, 2002). Leymann (1996a), indicó que el tipo de acoso moral en el trabajo más frecuente en Suecia es entre iguales (acoso horizontal), que se da en el 44% de los casos. El *bossing* (acoso vertical descendente) aparece en el 37%, y el acoso laboral de tipo vertical ascendente en un 9%.

Posteriormente, en 1993, Leymann desarrolló diversas investigaciones sobre la materia del acoso laboral, hallando en una muestra compuesta por 610 políticos que un 5.2% refería ser víctima habitual de situaciones de acoso. Igualmente, Leymann y Tallgren (1993; cit. Zapf et al., 2003), analizaron una muestra (N=171) de trabajadores pertenecientes a la industria del acero y encontraron un 4% de casos de acoso laboral con una frecuencia semanal; y también en ese mismo año, Leymann et al. (1993; cit.

Zapf et al., 2003), analizaron una muestra de 37 trabajadores pertenecientes a escuelas de enfermería y halló unas cifras considerablemente más elevadas, concretamente un 16.2%. Por último, y también durante 1993, Lindroth y Leymann (1993; cit. Zapf et al., 2003), hallaron un 6% de casos de sujetos acosados dentro de una muestra compuesta por 230 profesores de enfermería.

Para Leymann (1996a), el acoso psicológico en el trabajo donde mayormente se produce es en los ambientes sanitarios, educativos y religiosos, revelando los diferentes estudios llevados a cabo por Leymann en Suecia una mayor proporción de personas acosadas en algunas profesiones, como los trabajadores de enseñanza primaria, media o universitaria, los trabajadores de la salud (especialmente personal de enfermería), los cuidadores de guarderías y escuelas infantiles, y los miembros de organizaciones sin ánimo de lucro o de instituciones y organizaciones religiosas (Piñuel, 2001). Otro dato especialmente significativo en relación a las víctimas es que en Suecia entre un 7% y un 17% de los suicidios son atribuidos al hostigamiento psicológico en el trabajo (Leymann, 1996b).

Los datos más recientes en cuanto a Suecia son del 12% durante el último año del que habla la OIT en el año 2000 y los proporcionados por una investigación desarrollada por Voss et al. (2001; cit. Di Martino et al., 2003), con una muestra de 3.470 empleados de correos, donde se halla una prevalencia del 8% en los últimos seis meses.

3.3. EN OTROS PAÍSES

Pese a que el estudio del acoso psicológico laboral es en Europa donde está más ampliamente desarrollado, a continuación se muestran otros datos de interés acerca del *mobbing* en otros países no europeos:

Argentina

En América Latina, el impulso de los organismos internacionales, de estudiar las conductas violentas en diferentes contextos, ha sido primeramente orientado al análisis de la violencia física interpersonal (Scialpi, 2002). La conducta violenta es perpetrada, en democracia y en las instituciones estatales, por quienes tienen la responsabilidad de proteger a todos los ciudadanos, por lo que partiendo de estas premisas se ha creado un caldo de cultivo propicio para el desarrollo del *acoso moral* (p. ej., de directivo superior a inferior; de directivo a funcionario, de funcionario a funcionario y de funcionario a directivo), estando este tipo de hostigamiento más cerca de la corrupción política que del acoso tal y como está definido en Europa, por ello, Scialpi (2002) considera el *acoso moral* como un tipo de *violencia político-burocrática* y la define como una variante de la violencia política, perpetrada por funcionarios políticos de la Administración Pública y por agentes de alto rango (personal jerárquico y/o con funciones ejecutivas) que tienen la responsabilidad social, legal y, en este caso administrativa, de cuidar a los trabajadores del Estado y de cumplir y hacer cumplir las normas administrativas vigentes. No obstante, la transformación de la fuente de protección en fuente de terror, produce efectos mucho más devastadores por cuanto se convierte en modelo autorizado, además de resultar condición necesaria para el desarrollo permanente de la corrupción. (Scialpi, 2002). Pese a no tener datos concretos sobre el acoso psicológico en el contexto laboral, para Scialpi (2002), existe una íntima relación entre violencia político-burocrática y el sufrimiento personal (impacto en la salud física y psíquica de los agentes públicos) resultados de la gestión pública, corrupción y resquebrajamiento del sistema democrático y el Estado de Derecho.

Australia

Tal y como se ha mencionado con anterioridad, el concepto mayormente empleado en Australia para hacer referencia al acoso laboral es el anglicismo *bullying*. Según datos de la OIT en el año 2000, la prevalencia del *mobbing* en Australia era de un 10.5% (Cassitto, 2002; Dann, 2003; Dermott, 2001). Posteriormente, Knott (2004) realizó un estudio acerca de la materia con una muestra de 158 empleados de prisiones, donde encontró que el 7.7% de ellos referían situaciones de acoso laboral con una cierta regularidad, y un 42.8% señalan haber sufrido conductas de acoso a lo largo de su experiencia laboral en centros penitenciarios.

Desde el punto de vista jurídico, aunque no existe ley alguna que regule el hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo, cada vez se está poniendo un mayor énfasis por parte de los juristas en abordar la materia (Lynch, 2002; Yamada, 2003).

Brasil

La cifra de prevalencia del *mobbing* en Brasil proporcionada por la OIT en 2000 fue de un 15.6% durante el último año (Cassitto, 2002); aunque los estudios son escasos, resultando el sector sanitario uno de los más castigados en este país por la violencia en el lugar de trabajo (Palacios et al., 2003).

Canadá

En los últimos años han tomado una especial relevancia en este país los temas de preocupación social para erradicar la violencia en el contexto laboral en cualquiera de sus formas (Hynes, 2001). Respecto al *mobbing*, Soares (2004), ha realizado diversas investigaciones sobre la materia, obteniendo unos preocupantes resultados, ya que indica que el 11% de las personas entrevistadas en sus estudios refieren padecer, al momento de realizar el estudio, situaciones de acoso psicológico laboral, refiriendo un 18% haberlo padecido en el último año y afirmando un 6% haber sido testigos de escenas en las que un colega de trabajo sufría acoso, mientras que el 65% dicen no haberlo vivido nunca. Por último, señala que las víctimas más habituales son las mujeres, suponiendo un 71% de las víctimas (Soares, 2004).

Colombia

Recientemente ha sido aprobada una ley pionera en Latinoamérica en lo que al acoso laboral se refiere, concretamente la Ley 1010 de 2006 (23 de Enero), cuyo objeto es definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerza en el ámbito laboral de las personas. Para ello, se define de forma individualizada distintas formas de hostigamiento laboral (p. ej., maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral).

Estados Unidos

Aunque Brodsky habló ya en 1976 del comportamiento abusivo en el trabajo, el *mobbing* todavía no ha sido estudiado con profundidad en EE.UU., aunque gradualmente se está comenzando a abordar dicha problemática sociolaboral (Davenport et al., 2002; Grubb, 2004).

En EE.UU., las estadísticas sobre la violencia en el trabajo han venido de la mano de los asesinatos en el entorno laboral; de este modo, se ha extraído el dato de que anualmente son asesinados casi mil norteamericanos en el lugar de trabajo, convirtiéndose el homicidio en el lugar de trabajo en la causa principal de la muerte para las mujeres, y la segunda para los hombres (Califano et al., 2000; Chapell, Duncan y Di Martino, 2000; cit. Davenport et al., 2002). De hecho, en 1996 y según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (NIOSH), el homicidio suponía la segunda causa de muerte en el trabajo, después de los accidentes de automóvil (Rogers y Chappell, 2004).

Nelly Dann, editor de la revista norteamericana “*Workforce*”, aporta el dato de que un 25% de los trabajadores estadounidenses han experimentado o experimentarán a lo largo de sus carreras profesionales el acoso laboral (Piñuel, 2001). Este tipo de datos hacen pensar que el acoso laboral es una práctica común (Chima, 1999; Lutgen-Sandvik, Tracy y Alberts, 2004; Roberts et al., 2004), situación aún más evidente en grupos sociales minoritarios (Fox y Stallworth, 2005; Roberts et al., 2004), de hecho se estima que en el contexto laboral de EE.UU., una tercera parte de los trabajadores sufren un habitual abuso verbal de manera cotidiana (Califano et al., 2000; Vasquez et

al., 2003). Para Grubb (2004), el acoso horizontal es el más habitual en EE.UU., pero no existen evidencias de que se trate de una opinión consensuada, ya que Bernardi (2001) señala al *bossing* como el tipo de acoso más habitual, constituyendo el 81% de los casos, por solo un 14% de acoso horizontal. Por otra parte, Keashly y Jagatic (2003), señalan en su estudio realizado en el estado de Michigan que el 20% de los trabajadores encuestados referían haber sido víctimas de acoso laboral en el último medio año.

Asimismo, en EE.UU. la encuesta nacional sobre la ética en los negocios del año 2003, revela que entre los tipos de mala conducta observados el más frecuente es el comportamiento abusivo o la intimidación, con un 21% de respuestas en este sentido de los entrevistados. También revela que a pesar del aumento en la divulgación de las "malas conductas", un 44% de todos los empleados americanos (excluidos los directivos) todavía no divulga las "malas conductas" que observan, siendo las dos razones dadas para no divulgar las malas conductas: a) una creencia que no se tomará ninguna acción correctiva, y b) el miedo que el informe no será mantenido confidencial (Porto y Araña, 2003).

Por último indicar que el acoso laboral es más común que al acoso sexual y que el acoso racial en EE.UU., y que uno de cada cinco trabajadores han sido víctimas de esta problemática, siendo las mujeres víctimas más habituales que los hombres, pero que son acosadoras en la misma proporción que los varones, situación que no se da en Europa, donde el hombre es más a menudo el acosador (Einarsen, 2002).

En EE.UU. no existe ley alguna que regule las conductas de acoso psicológico en el lugar de trabajo (Yamada, 2003).

Japón

La actual recesión económica ha supuesto romper con uno de los axiomas que se tenían asumidos históricamente, tanto por la empresa como por el trabajador, cual era permanecer con una compañía durante toda la vida laboral. La pérdida de sistemas de seguridad en el empleo ha sido acompañada por situaciones de *mobbing*, especialmente de cuello blanco, así, la "Unión de Encargados de Tokio" estableció un teléfono directo antibullying que recibió más de 1.700 consultas en dos breves periodos en el año 1996 (Arroyuelo, 2002; Escudero y Poyatos, 2004).

Además del *mobbing*, resulta interesante destacar la preocupación existente en Japón por las muertes por exceso de trabajo (*karoshi*), y aunque aún no se ha demostrado de manera fehaciente que el exceso de trabajo produzca la muerte repentina, la política laboral nacional nipona se ha centrado en los últimos años en los peligros del trabajo para la salud, ya que entienden que es preciso lograr una mejora en el entorno laboral para prevenir el *karoshi* y reducir los niveles de estrés de la población activa (Hurrell et al., 1998).

Sudáfrica

Sudáfrica ha sido el primer país africano en abordar el tema del acoso psicológico en el lugar de trabajo, situación que no debe extrañar ya que se trata de un país que siempre ha jugado un liderazgo internacional en materia laboral legislativa, siendo uno de los miembros fundadores de la OIT (Marais-Steinman, 2003). Aunque no se dispone de cifras exactas, los datos manejados indican que un 78% de la población activa han padecido conductas de acoso a lo largo de su vida laboral (Marais-Steinman, 2003), sin embargo, según datos facilitados por la OIT en el 2000, la prevalencia del *mobbing* en Sudáfrica es de un 20.6% durante el último año (Cassitto, 2002).

3.4. TABLA RESUMEN DE LOS PRINCIPALES ESTUDIOS SOBRE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

A continuación a modo de resumen y de forma aclaratoria se añade una tabla explicativa con los diversos estudios, tanto nacionales como internacionales, anteriormente comentados:

Tabla 3.1. Principales estudios sobre el acoso psicológico en el lugar de trabajo

Lugar	Autor/es (año)	Muestra (población activa)	Prevalencia
Unión Europea	OIT (2000)	Muestra aleatoria perteneciente a ocho países (N = 21.703)	9%
Alemania	Minkel (1996)	Contexto sanitario (N = 46)	8.7%
	Von Astfeld (2000)	Fuerzas armadas (N = 511)	10.8%
	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	8%
	Mühlen et al. (2001)	Administración pública (N = 552)	10%
Australia	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	10.5%
	Knott (2004)	Funcionarios de prisiones (N = 158)	7.7%
Austria	Niedl (1995)	Contexto sanitario (N = 368)	26.6%
	Niedl (1995)	Instituto de investigación (N = 63)	17.5%
	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	5%
Bélgica	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	11%
Brasil	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	15.6%
Canadá	Soares (2004)	Muestreo aleatorio	11%
Dinamarca	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	7%
	Hogh y Dofradottir (2001)	Muestra aleatoria (N = 1.857)	2%
	Mikkelsen y Einarsen (2001)	Escuela educación (N = 99)	7.8%
	Mikkelsen y Einarsen (2001)	Contexto hospitalario (N = 236)	2%
	Mikkelsen y Einarsen (2001)	Industria (N = 224)	2.7%
	Mikkelsen y Einarsen (2001)	Centros comerciales (N = 215)	6.5%
España	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	5%
	Piñuel (2001)	Muestra aleatoria (N = 988)	11.4%
	Piñuel (2001)	Muestra aleatoria (N = 2.410)	16%

	Piñuel (2002)	Enfermería (N = 850)	33%
	Piñuel (2004)	Profesorado Universidad (N = 81)	51%
	Piñuel (2004)	Técnicos Hacienda (N = 4.120)	22%
	Buendía et al. (2004)	Profesorado Universidad (N = 160)	49.8%
	López-Cabarcos (2004)	Profesorado Universidad (N = 240)	17%
	Piñuel (2006)	Muestra aleatoria (N = 4.250)	9.2%
	Benítez (2006)	Empleados universitarios (N = 548)	9.3%
	Mutua Ibermutuamur (2002)	Empleados con IT (N = 6.500)	1.7%
EE. UU.	Keashly y Jagatic (2003)	Muestreo aleatorio (Michigan)	20%
Finlandia	Paanamen y Vartia (1991)	Contexto sanitario (N = 984)	10%
	Björkqvist et al. (1994)	Ámbito universitario (N = 338)	16.9%
	Vartia (1996)	Empleados municipales (N = 949)	10.1%
	Haapaniemi et al. (1997)	Muestreo aleatorio (N = 986)	3%
	Sutela y Lehto (1998)	Representantes (N = 2.979)	3%
	Nuutinen et al. (1999)	Policía (N = 754)	8-14%
	Piiranen et al. (1999)	Representantes (N = 1.991)	4.3%
	Kivimäki et al. (2000)	Contexto hospitalario (N = 5.655)	5.3%
	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	15%
	Salin (2001)	Profesionales negocios (N = 385)	1.6%
	Vartia y Hyyti (2002)	Funcionarios de prisiones (N = 986)	20%
Francia	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	10%
Grecia	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	5%
Holanda	Den Ouden (1999)	Contexto sanitario (N = 2.200)	13.2%
	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	14%
	Hubert y Veldhoven (2001)	Muestra 14 sectores (N = 66.764)	2.2%
	Hubert et al. (2001)	Contexto financiero (N = 3.011)	1%
	Hubert et al. (2001)	Industria (N = 427)	4%
Hungría	Kaucsek y Simon (1995)	Fuerzas armadas (N = 323)	5.6%
	Kaucsek y Simon (1995)	Empleados banca (N = 41)	4.9%
	Kaucsek y Simon (1995)	Inspectores banca (N = 43)	2.5%
Irlanda	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	10%
	O'Moore (2000)	Muestra aleatoria (N = 1.009)	6.2%
Italia	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	4%

Lituania	Malinauskiene (2004)	Contexto educativo (N = 54)	13.9%
Luxemburgo	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	7%
Noruega	Matthiesen et al. (1989)	Enfermería (N = 99)	3.9%
	Matthiesen et al. (1989)	Contexto educativo (N = 84)	10.3%
	Einarsen y Raknes (1991)	Afiliados sindicales (N = 2.215)	2%
	Einarsen y Skogstad (1996)	14 sectores laborales (N = 7.787)	1.2%
	Einarsen y Raknes (1997)	Industria (N = 460)	7%
	Einarsen y Matthiesen (1998)	Enfermería (N = 935)	8.3%
	Einarsen et al. (1998)	Muestra aleatoria (N = 745)	6%
Portugal	Cowie et al. (2000)	Multinacional (N = 221)	33.5%
	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	4%
R. Unido	Rayner (1997)	Estudiantes (N = 581)	53%
	Quine (1999)	Contexto sanitario (N = 1.100)	38%
	Cowie et al. (2000)	Multinacional (N = 386)	15.4%
	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	14%
	Hoel et al. (2001)	Muestra aleatoria (N = 5.288)	10.6%
Sudáfrica	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	20.6%
Suecia	Leymann (1992)	Discapacitados (N = 179)	21.6%
	Lindroth y Leymann (1993)	Profesorado enfermería (N = 230)	6%
	Leymann y Tallaren (1993)	Industria (N = 171)	4%
	Leymann (1993)	Muestra aleatoria (N = 2.438)	3.5%
	Leymann (1993)	Políticos (N = 610)	5.2%
	Leymann (1993)	Enfermería (N = 37)	16.2%
	OIT (2000)	Muestreo aleatorio	12%
	Voss et al. (2001)	Empleados de correos (N = 3.470)	8%

MARCO LEGAL Y TRATAMIENTO EN LA JURISPRUDENCIA ESPAÑOLA DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO

En el presente capítulo, se pretende facilitar una revisión general tanto del marco legal como de la jurisprudencia relacionada con el *mobbing* en nuestro país. Primeramente, se debe incidir en que a día de hoy, el ordenamiento jurídico español no contempla de forma específica el acoso psicológico en el lugar de trabajo¹⁵, situación no compartida en otros países europeos, ya que existen diversos estados que sí han regulado jurídicamente este tipo de conductas de hostigamiento laboral en los últimos años (Parodi, 2003; Walden y Hoel, 2004). Sin embargo, el hecho de que no exista en nuestro país ninguna ley específica en relación al acoso psicológico en el trabajo, no impide que la víctima de dicha situación esté amparada por varios preceptos de nuestro ordenamiento jurídico (Escudero y Poyatos, 2004; López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003; Pérez-Bilbao et al., 2003; Rodríguez-López, 2004a, 2004b; Soria y Garrido, 2005), de hecho, la ausencia de una regulación específica contra el acoso moral en el trabajo en España ha obligado a buscar un soporte normativo para articular la protección frente a estos comportamientos abusivos (Agra, Fernández y Tascón, 2003; Correa, 2006; García-Herrera y Maestro, 2002, 2005; Rodríguez-López, 2004b), aunque no se debe obviar que, pese a la existencia de estas otras alternativas jurídicas, en diversas oportunidades, el insuficiente conocimiento por parte de nuestros Tribunales ante el fenómeno del *mobbing* puede hacer que la vía jurídica sea, en numerosas ocasiones, incluso perjudicial para la víctima, por lo que muchos autores y juristas consideran que es en los servicios de prevención y de mediación dónde más se debe incidir a la hora de abordar este tipo de casuística, y no tanto en el abordaje jurídico del

¹⁵ Recientemente, el 15 de Diciembre de 2006, resultó aprobada por el Consejo de Ministros la modificación del Código Penal, reforma mediante la cual el acoso laboral quedará tipificado como delito una vez superado el trámite parlamentario correspondiente, con penas de prisión de entre seis meses y dos años.

acoso laboral por las dificultades inherentes que presenta (Barón, 2002; Bondi y Gregersen, 2004; Luelmo, 2003b), ya que *“una forma de intentar afrontar a nivel individual el acoso moral en el trabajo, es la de tratar de gestionarlo como un conflicto, y para ello es necesario que el poder entre las partes implicadas se encuentre en una relación de equilibrio e interdependencia y ésta sólo puede ser propiciada por las terceras figuras existentes en torno a la situación de acoso, entre ellas la estructura de la organización en la que se produce [...] de no encontrar este equilibrio de poder, el acosado tiene que recurrir a los «recursos de legislación» y buscar su defensa en los Tribunales de justicia como primera medida de afrontamiento”* (Barón, 2002). De todos modos, a pesar de tratarse de una conducta de tradición inveterada, la toma de conciencia social e institucional sobre la perniciosa práctica del acoso moral en el trabajo o *mobbing* ha sido relativamente reciente, ya que es a partir del año 1998 cuando empiezan a producirse las primeras resoluciones judiciales en nuestro país que analizan o abordan esta problemática sociolaboral, por lo que aún no existe jurisprudencia por parte del Tribunal Supremo, único órgano judicial que crea la misma mediante la reiteración de sentencias, siendo, por tanto, la mayoría de resoluciones de interés que conocemos hasta la fecha las dictadas desde los Juzgados de lo Social y por las Salas de lo Social pertenecientes a los distintos Tribunales Superiores de Justicia, las cuales son emitidas cada vez en mayor número.

Antes de iniciar el abordaje del marco jurídico a nivel nacional resulta de interés destacar que desde el marco comunitario de la Unión Europea ha resultado especialmente relevante la resolución emitida por el Parlamento Europeo sobre los comportamientos que se deben seguir y analizar en relación al acoso psicológico en el lugar de trabajo. Visto el informe de la “Comisión de Empleo y Asuntos Sociales” y la opinión de la “Comisión de Derechos de la Mujer e igualdad de Oportunidades”, destacan los siguientes aspectos, a tener muy presentes antes de abordar el marco legal del *mobbing* propiamente dicho:

- Se estima que un 9 % de los empleados de la Unión Europea, es decir, unos doce millones de personas aproximadamente, afirman haber sido víctima de acoso moral en el lugar de trabajo en el intervalo de los últimos doce meses, según una encuesta realizada a 21.500 trabajadores por la “Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo” (Dublín, Irlanda).

- La magnitud de las manifestaciones de violencia y hostigamiento (entre las que la Fundación incluye el acoso moral) presenta grandes diferencias entre los distintos Estados miembros, lo que, según la Fundación, se explica por el hecho de que en algunos países no se informa de ello, mientras que en otros el grado de concienciación es mayor, así como se destaca la importancia de la disparidad de los sistemas jurídicos y las diferencias culturales existentes entre los Estados miembros.
- La “Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo” constata que las personas que están sometidas a acoso moral en el trabajo sufren considerablemente más estrés que los trabajadores en general.
- La “Agencia Europea de la Salud y Seguridad en el Trabajo” ha señalado que el acoso laboral puede constituir un riesgo para la salud, ya que a menudo desemboca en trastornos relacionados con el estrés; no obstante, los datos estadísticos nacionales sobre acoso moral en el trabajo, desglosados por sexos, no ofrecen una imagen clara y precisa, según dicha Agencia.
- Las estadísticas de los Estados miembros muestran que donde más casos de acoso moral se producen es, con diferencia, en los trabajos con mucha tensión, un tipo de trabajo que realizan más frecuentemente las mujeres que los hombres y que aumentó considerablemente en la década de los años noventa.
- Tanto los estudios realizados como la experiencia, señalan la existencia de un vínculo claro entre el acoso moral en el lugar de trabajo y el estrés, un trabajo con mucha tensión, un mayor grado de competitividad, menor estabilidad en el empleo y una situación laboral precaria.
- Son consideradas como causas de acoso psicológico en el contexto laboral, entre otras, las deficiencias en la organización del trabajo, la información interna y la gestión, así como los problemas de organización prolongados en el tiempo, que suponen un lastre para los grupos de trabajo y que pueden desembocar en la búsqueda de chivos expiatorios y en conductas de acoso moral.

- Las consecuencias tanto para el individuo como para el grupo de trabajo pueden ser considerablemente negativas, al igual que los costes para los individuos, la empresa y la sociedad en general.
- Se considera que el acoso psicológico en el trabajo, fenómeno del que se desconoce aún su magnitud real, constituye un grave problema social, siendo necesaria una mayor prestación de atención así como reforzar las acciones destinadas a combatirlo y erradicarlo.
- Llama la atención el aumento creciente de los contratos temporales y de la precariedad del empleo, especialmente entre las mujeres, esta situación genera situaciones propicias para la práctica de distintas formas de acoso en el lugar de trabajo.
- Se debe hacer hincapié en los efectos negativos del acoso moral para la salud física y psíquica de las víctimas y, con ello, de sus seres cercanos.
- Según diversas investigaciones realizadas, las mujeres son víctimas de fenómenos de acoso psicológico con mayor frecuencia que los hombres, ya se trate de un acoso vertical ascendiente, vertical descendiente, horizontal o mixto.
- Se manifiesta la importancia que tienen las falsas acusaciones de acoso laboral, que pueden transformarse en un temible instrumento de acoso.
- Las medidas contra el acoso en el lugar de trabajo deben considerarse un elemento importante en la labor de mejorar la calidad y las relaciones sociales en el trabajo, contribuyendo por tanto a prevenir la exclusión social.
- En numerosos países de la Unión Europea se subestima el problema del acoso moral en el lugar de trabajo; señalándose que existen toda una serie de argumentos a favor de las acciones conjuntas a nivel comunitario, como son las dificultades por encontrar instrumentos eficaces para prevenir y evitar el acoso moral.
- Se solicita a la comisión que, en sus comunicaciones sobre una estrategia comunitaria relativa a la salud y la seguridad en el trabajo y sobre cómo reforzar la dimensión de calidad en el empleo y la política social, así como el “Libro Verde sobre la responsabilidad social de las empresas”, tenga también en cuenta los factores psíquicos, psicosociales o sociales del entorno laboral, incluida la organización del trabajo, haciéndose hincapié en la faceta de prevención para

crea un entorno laboral saludable, como mejor arma para combatir el acoso psicológico en el lugar de trabajo.

- Se insta al consejo y a la comisión a que incluyan indicadores cuantitativos sobre el acoso moral en el trabajo en los indicadores para la calidad en el trabajo que se elaboraran con vistas a futuros consejos europeos.
- Se solicita a los Estados miembros que, para luchar contra el acoso moral o psicológico y al acoso sexual en el trabajo, revisen la legislación vigente y, en caso necesario se complemente, así como que sea examinada la definición de acoso moral y se elabore una definición uniforme e internacionalmente aceptadas.
- Se enfatiza la responsabilidad que incumbe a los Estados miembros y a toda la sociedad por el acoso moral y la violencia en el trabajo como forma de combatir esta problemática.
- Se recomienda a los Estados miembros que obliguen a las empresas y poderes públicos a poner en práctica políticas de prevención eficaces; para ello se recomienda el desarrollo de la información y la formación de los trabajadores, los directivos, los interlocutores sociales y los médicos laborales, tanto en el sector privado como público.
- Se solicita a la comisión la posibilidad de clarificar el ámbito de aplicación de la directiva marco sobre la salud y la seguridad en el trabajo, o incluso elaborarla nuevamente, como instrumento jurídico para combatir el acoso moral, y como mecanismo de defensa del respeto de la dignidad del trabajador, de su intimidad y de su honor.
- Deben facilitarse y mejorarse los conocimientos y la investigación en este ámbito mediante una mejora de los datos estadísticos para así realizar estudios más completos acerca del acoso moral en el trabajo.
- Se subraya la importancia de investigar más detalladamente el acoso moral en el trabajo en relación no sólo con aspectos de la organización de trabajo sino con factores como el sexo, la edad, el sector y la profesión.
- Se constata que un Estado miembro ya ha elaborado una normativa para luchar contra el acoso moral en el trabajo y que otros ya han comenzado a trabajar para establecer una legislación al respecto.

- Se solicita a las instituciones comunitarias que sirvan de ejemplo tanto en la prevención del acoso moral como en la prestación de ayuda y respaldo a las personas.
- Se constata que hasta el momento las víctimas de acoso moral en el trabajo en las instituciones europeas han recibido muy poca ayuda al respecto.
- Se insta a que se estudie en qué medida las consultas entre los interlocutores sociales a nivel comunitario pueden contribuir a combatir el acoso moral en el lugar de trabajo y a involucrar a las distintas organizaciones sociales.
- Se solicita a los interlocutores sociales en los Estados miembros que elaboren planes propios para luchar contra el acoso y la violencia en el trabajo.
- El acoso moral tiene también consecuencias negativas para los empleadores, pues afecta a la rentabilidad y la eficacia económica de la empresa.
- Se debe ampliar y clarificar la responsabilidad del empresario de hacer aportaciones sistemáticas a la mejora del entorno laboral.
- Se solicita que se debata cómo se podría respaldar a las organizaciones de voluntarios contra el acoso laboral.
- Se exhorta a la comisión de ofrecer un análisis detallado del estado actual del acoso moral en el lugar de trabajo en cada Estado miembro y a presentar un plan de medidas comunitarias contra este hecho; y se encarga a su presidenta que transmita la presente resolución al consejo, a la comisión, a la “Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo”, y a la “Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo”.

Tras comprobar las distintas directrices marcadas y establecidas desde la Unión Europea en relación al acoso laboral, se debe señalar que, en nuestro país, tal y como ya se ha expuesto en la presente tesis doctoral, el inicial interés por las denominadas conductas de *mobbing* estuvo centrado en los estudios surgidos desde la psiquiatría y la psicología, desde donde se elaboró un concepto social del mismo, delimitado por la incidencia de conductas de violencia psicológica habituales, que perseguían la destrucción personal y profesional del trabajador acosado. Pronto la gravedad, habitualidad e intensidad de este tipo de conductas hostigadoras suscitó la necesidad de una intervención jurídica, en un intento de luchar y erradicar esta clase de

comportamientos abusivos (Mella, 2003; Pérez-Machío, 2004), siendo la carencia de una conceptualización jurídica subsanada a través de las distintas aportaciones doctrinales y jurisprudenciales que, partiendo del concepto elaborado inicialmente desde la psiquiatría y la psicología, construyeron un concepto de *mobbing* en el que, además se materializan el objeto lesionado y las específicas consecuencias que genéricamente se desprenden de la totalidad de las conductas que conforman las mismas (Gimeno, 2004, 2005; López y Vázquez, 2003b). En efecto, omitiendo referencia alguna a las supuestas patologías psicológicas que, en ocasiones desembocan estas prácticas, el sustrato material de los comportamientos de *mobbing* viene delimitado a partir de los sufrimientos y sentimientos de humillación y degradación soportados por el trabajador acosado, es decir, por el clima de envilecimiento e instrumentalización que se suscita como consecuencia de estos comportamientos lesivos de la dignidad humana y, específicamente, del derecho fundamental integridad moral (Agra et al., 2003; Pérez-Machío, 2004). Las diversas apreciaciones que sobre el derecho fundamental se han venido desarrollando, ponen de manifiesto la necesidad de individualizar de forma autónoma e independiente la integridad moral, distinta de la integridad física y, por lo tanto, de la integridad psíquica, cuya lesión surge con motivo de la comisión de conductas de naturaleza física y psíquica que afectan directamente a la salud de las personas en esta doble vertiente. Por lo que a la tutela jurídica se refiere, la necesidad de sancionar los comportamientos constitutivos de *mobbing* y la imposibilidad de que desde postulados laborales se consiga castigar al autor de estos comportamientos obligará, incluso en ocasiones, a recurrir al Ordenamiento jurídico-penal y, específicamente, a la normativa actualmente en vigor, instrumento que ostenta mecanismos suficientes como para evitar la impunidad de los comportamientos más graves (Correa, 2006; Escudero y Poyatos, 2003, 2004; Pérez-Machío, 2004).

En los siguientes apartados se expondrán diversos aspectos de interés en relación con el marco jurídico español sobre la materia, información siempre significativa desde el punto de vista de la psicología forense y que deberán ser conocidos por el profesional que aborde el complejo fenómeno del acoso psicológico en el lugar de trabajo.

4.1. EL CONCEPTO JURISPRUDENCIAL DE “ACOSO MORAL” U “HOSTIGAMIENTO LABORAL”

El problema de la definición jurídica del acoso psicológico en el trabajo es un tema ampliamente discutido tanto por investigadores como por juristas. Para Molina (2001; cit. López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003), los principales problemas que derivan del tratamiento jurídico del *mobbing* son los siguientes: a) un problema de tipificación normativa del comportamiento o delimitación de la conducta jurídicamente relevante (p. ej., definición del supuesto de hecho o ámbito material de aplicación de las normas); b) un problema de fundamentación jurídica (p. ej., delimitación del derecho fundamental vulnerado de forma específica por el comportamiento del acosador u hostigador, ya sea empresario o cualquier otra persona de la línea jerárquica); y c) un problema de selección de la técnica reguladora más adecuada para una tutela efectiva y eficaz del derecho lesionado y fijación de las consecuencias jurídicas o sanciones derivadas del comportamiento ilícito.

Tal y como se ha señalado con anterioridad, aún careciendo de una definición jurídica y de una regulación específica en nuestro país, es erróneo pensar que la víctima de *mobbing* no tiene nada que hacer ante situaciones de acoso de este tipo (Escudero y Poyatos, 2004; Gimeno, 2005; López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003; Rodríguez-López, 2004a). Como se analizará a continuación, son varios los preceptos legales a los que la víctima puede acogerse para denunciar tan atroz atentado contra su dignidad, comenzando por la propia Declaración Universal de los Derechos Humanos.

La Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Asamblea General de la “Organización de las Naciones Unidas” en su resolución 217 A (III), de 10 de Diciembre de 1948, es la cuna de los preceptos legales aplicables a los casos de *mobbing*, tal y como se observa en los siguientes artículos de la misma:

– Artículo 1. “*Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros*”.

- Artículo 3. *“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”.*
- Artículo 5. *“Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes”.*
- Artículo 12. *“Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques”.*

También en el ámbito internacional, la “Organización Internacional del Trabajo” (OIT) ofreció alternativas a las personas acosadas en su “Carta de Principios Fundamentales” correspondiente a los ordenamientos laborales de 1998. Otro claro ejemplo de la involucración de la OIT con el problema del acoso psicológico en el trabajo, es el Convenio Colectivo adoptado por la “Oficina Internacional del Trabajo” y el sindicato de la OIT, firmado en Ginebra el 26 de Febrero de 2001, en un claro intento por mejorar la calidad de las estructuras y procedimientos de prevención del acoso y gestión del conflicto, tomando en consideración las normas internacionales del trabajo pertinentes y la declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003).

Dentro de la Unión Europea (UE), la Directiva Europea 89/391/CEE del 12 de Junio de 1989, supuso el inicio para la aplicación de medidas que promovían la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores dentro de los países de la UE. Esta directiva, incluyó principios generales referentes a la prevención de riesgos laborales y protección de la seguridad y la salud de los trabajadores; a la eliminación de los factores de riesgo y accidente; y a la información, la consulta, la formación de los trabajadores, así como las líneas generales para la aplicación de dichos principios. Como objetivo principal y general, estableció que el empleador deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todo lo que se refiera a su trabajo. Por otra parte, el 20 de Septiembre de 2001, el Parlamento Europeo emitió una resolución sobre Acoso Moral en el Trabajo (2001/239 (INI)), en la que propuso y solicitó a la Comisión Europea que fueran tenidos en cuenta los factores psicosociales y sociales del entorno laboral, solicitándose además, que se desarrollara una directiva marco como instrumento jurídico contra el acoso moral

en el trabajo, en aras de la defensa de la dignidad de los trabajadores, y ampliando y clarificando la responsabilidad empresarial. Por tanto, lo que trató el Parlamento Europeo fue unificar criterios y definiciones para dar una cobertura global en el campo del acoso psicológico en el trabajo. No obstante, ya existen países en la Unión Europea que cuentan con la legislación específica propia sobre acoso moral; es el caso de Suecia (estado pionero en legislar la materia, y cuya ordenanza del “Consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud Laboral” del 21 de Septiembre de 1993 contiene las primeras medidas a favor de las víctimas de violencia en el trabajo), Francia, Italia o Bélgica. En la misma línea, y la margen de la Unión Europea, existen países con iniciativas jurídicas interesantes como son los casos de Suiza, Noruega, Australia, Nueva Zelanda, Brasil o Uruguay (López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003). Aunque, por el momento, son más numerosos los países que carecen de una legislación específica adaptada expresamente al tema del acoso psicológico en el contexto laboral y la buscan a través de reformas de las leyes existentes, que los países que ya cuentan con una regulación específica sobre la materia. Por ello, España no es un caso aislado, ya que nuestro ordenamiento jurídico carece, por el momento, de una legislación específica sobre *mobbing*, lo que no impide al acosado adoptar medidas legales contra su agresor basándose en distintos preceptos legales ya existentes (Carmona, 2004; López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003). Aún así, se debe señalar que la “necesidad” de regular una Ley *antimobbing* dependerá, fundamentalmente, de la ideología que determine el Derecho en cada Estado (Blanco, 2002).

En España, el concepto de *mobbing*, tal y como afirma la STSJ de Galicia de Diciembre de 2003, se trata de un concepto importado, cuya integración en el ordenamiento jurídico español, a falta de una previsión legal específica, debe responder o subsumirse en categorías o prescripciones o tipos jurídicos reconocibles o identificables en nuestro sistema legal, y ello ocurrirá normalmente, por su naturaleza, en un ámbito de protección de los derechos fundamentales (Rivas, 2005). En cuanto al empleo de los distintos términos citados por parte de los Tribunales, se observa una tendencia a su uso indistinto, empleándose por igual el de *mobbing* que los de acoso laboral, acoso institucional, acoso ambiental, *bossing* y/o violencia psicológica en el trabajo, corroborándose la multitud de términos existentes que hacen referencia al mismo concepto. Por ello, la aproximación a un concepto jurídico de *mobbing* resulta

difícil, dados los difusos perfiles manejados tanto por la psicología como por la psiquiatría, no pudiendo extrapolarse directamente el concepto que de dicho fenómeno se ha manejado en estas disciplinas (Gimeno, 2004, 2005; Velázquez, 2002). Por ello, desde el punto de vista jurídico, el concepto de *mobbing* debe resultar más explícito y relacionarse tanto con los comportamientos constitutivos del mismo, como con los derechos y bienes jurídicos lesionados, de tal forma, que la identificación de estas conductas no resulte una tarea de difícil realización. Sin embargo, la construcción de un concepto jurídico de *mobbing* no debe prescindir del concepto social o psicológico ya existente, a partir del cual habrá que delimitar las exigencias que materializan jurídicamente el presente término (Kahale, 2003; Pérez-Machío, 2004).

Aunque no existe una definición jurídica unánime, las aproximaciones doctrinales y jurisprudenciales que asumen el denominado concepto social de *mobbing* vienen a concretarse en lo siguiente: “ *un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual, el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de ignorarla [...] un continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos, encuadramiento sobre un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera: el objetivo, debiendo situar el criterio definitorio en la intensidad y repetición sistemática de la agresión y en la ilegitimidad ética que se percibe de inmediato en un acto que se dirige a la destrucción de la persona de forma intelectual [...] una situación de conflicto interpersonal o grupal en la que, como medio para poner fin al mismo, una persona o grupo de personas deciden formal o informalmente, expresa o tácitamente, ejercer sobre otra persona prevaleciendo de cualesquiera relación de poder asimétrico instaurada en el lugar de trabajo, una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, con el fin de conseguir su estigmatización o aislamiento respecto del grupo, haciéndole perder su autoestima personal y su reputación profesional, bien para ensayar las ventajas competitivas de un estilo autoritario de gestión, afirmando su poder, bien para*

provocar su dimisión mediante una fórmula alternativa que cree la apariencia de autoexclusión”. En general, el concepto jurídico de *mobbing* se ha venido identificando como toda forma de agresión sistemática o reiterada de una o varias personas contra otra, en el medio de trabajo, constituida por una secuencia de actuaciones hostiles, degradantes o intimidatorias, dirigidas, específicamente, a romper sus redes de comunicación en el medio, aislándolo de su ambiente, para reforzar su posición de dominio jurídico o social, todo ello al margen de la lesión concretamente alcanzada respecto a su salud física o psíquica (Aramendi, 2001; Escudero y Poyatos, 2004; Rodríguez-López, 2004a; Velázquez, 2001, 2002, 2005). En definitiva, esta primera corriente doctrinal destaca los elementos característicos del *mobbing* manejado por la psicología y la psiquiatría, construyendo un concepto delimitado por tres elementos característicos: a) el elemento material; b) el elemento temporal; y c) el elemento teleológico (Aramburu-Zabala, 2002; Pérez-Machío, 2004).

A tenor de la diversidad de las definiciones manejadas, desde el punto de vista material, todas ellas coinciden en la exigencia de una clase específica de comportamientos, denominados genéricamente de “violencia psicológica”. Al margen del sentido y alcance del presente término, que ya se tendrá ocasión de analizar, hay que destacar que todas estas prácticas responden a distintas realidades que parecen quedar incursas en el genérico concepto de “violencia psicológica”; así, por ejemplo, se incluyen ataques sistemáticos, agresión sistemática, deliberado maltrato verbal y modal, y, en última instancia, violencia psicológica extrema (Escudero y Poyatos, 2004). Respecto al elemento temporal, la totalidad de las aproximaciones manejadas apuntan hacia una necesidad de que todas estas conductas se prolonguen a lo largo del tiempo, sin concreción alguna de dicha duración, no existiendo criterios que determinen el momento a partir del cual se está en presencia de un comportamiento de acoso moral, ni el punto de inflexión entre estas prácticas y otras que no lleguen a adquirir tal consideración, serán los órganos jurisdiccionales quienes valoren la habitualidad exigida (Pérez-Machío, 2004). Por ello, la conceptualización del acoso psicológico laboral dependerá del elemento subjetivo intencional, dirigido hacia la búsqueda de la aniquilación personal del individuo y de su salida de la organización en la que presta sus servicios; la inexistencia del mencionado elemento teleológico o la persecución de objetivos distintos a éstos (p. ej., piénsese en un caso de venganza) obliga a prescindir

del concepto de *mobbing*, debiendo recurrir, en su caso, a otras figuras afines, pero distintas del presente concepto.

En definitiva, el concepto jurídico de *mobbing* a partir de su concepto psicosocial ha sido identificado con aquellas conductas de violencia psicológica extrema que, de forma habitual y reiterada, persiguen la salida del trabajador acosado de la organización o de la empresa para la que presta sus servicios (Pérez-Machío, 2004). Frente a aquella tendencia doctrinal y jurisprudencial para elaborar un concepto jurídico de *mobbing* a partir de las aproximaciones puramente sociales, asociadas a la psicología y a la psiquiatría, esta segunda corriente, sin prescindir de los tres elementos fundamentales anteriormente mencionados (material, temporal y teleológico), incide, además, en dos notas específicas que fijan los contornos jurídicos de esta realidad; por un lado, el objeto directamente lesionado con motivo de la comisión de estas conductas (dignidad humana) y, por otro, una finalidad específica de humillar, degradar y de envilecer al trabajador acosado. En este orden de cosas, al igual que sucedería en el supuesto anterior, la inexistencia de una única definición que absorba todos estos elementos obliga a poner de relieve las distintas aproximaciones a las que se reconducen la totalidad de las notas características del denominado concepto jurídico de *mobbing*. Así, el TSJ de Navarra en su Sentencia 201/2001, del 15 de Junio, se refiere a éste como una “*forma de acoso en el trabajo en el que una persona o grupo de personas se comportan abusivamente con palabras, gestos o de otro modo que atentan a los empleados con la consiguiente degradación del clima laboral*” (Escudero y Poyatos, 2004; Molina, 2002b; Pérez-Machío, 2004; Rivas, 2005). A tenor de esta segunda concepción, el concepto jurídico de *mobbing* o acoso moral debe venir delimitado por cinco elementos fundamentales: a) actos de hostigamiento sistemáticos; b) habituales y reiterados; c) cometidos en el lugar de trabajo o con motivo de una relación laboral y dirigidos a obtener la salida del trabajador de la organización; d) degradantes, humillantes y envilecedores y, por último; e) contrarios a la dignidad humana (Escudero y Poyatos, 2004; Pérez-Machío, 2004; Rodríguez-López, 2004a; Romero, 2005; Velázquez, 2004). Ciertamente, la descripción del concepto incorpora una fórmula genérica que incorpora todo tipo de comportamientos que provoquen una violencia extrema, sistemática y recurrente en la persona acosada (García y Maestro, 2002).

La jurisprudencia se muestra muy prolija en este segundo punto, existiendo una cierta tendencia jurisprudencial y doctrinal a identificar la integridad moral, lesionada como consecuencia de las prácticas de *mobbing*, con la integridad psíquica o con realidades asociadas al ámbito psíquico de la persona (Pérez-Machío, 2004; Rojas, 2005). Una de las sentencias que más ampliamente definen y tratan el acoso, ha sido la dictada por el Juzgado Social nº 2 de Girona, de fecha 17 de Septiembre de 2002, algunos de cuyos párrafos son destacables, en cuanto reconocen que este comportamiento abyecto no es nuevo, sino que ahora se ha tomado conciencia social y por ende jurídica de su dimensión y alcance: *“la imagen de un individuo exultante en su poder, sin escrúpulos, que utiliza a los otros para satisfacer su interés, y que lo hace mediante un hostigamiento sistemático, por medio de alusiones, descalificaciones, desconsideraciones [...] no es de ahora y por lo tanto, no estamos ante un fenómeno nuevo, sino ante una concienciación nueva del fenómeno. A su vez cualquier aproximación al problema del mobbing parte de los efectos devastadores que tiene, tanto por la patología grave que en muchos casos va aparejada en la víctima (p. ej., depresión, trastornos de ansiedad, insomnio, suicidio), como por el coste que tiene la situación para la propia empresa (p. ej., despidos, bajas por enfermedad, crisis en el ambiente laboral) o para el sistema público de salud.”*. Al margen de la sentencia señalada, la mayor parte de las resoluciones dictadas en nuestro país coinciden en una definición similar, pudiéndose citar como ejemplo la que realiza la STSJ de Castilla y León (Burgos), de 22 de Abril de 2003, en la que se indica que *“la doctrina entiende por mobbing toda conducta abusiva o de violencia psicológica que se realice de forma sistemática sobre una persona en el ámbito laboral, manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo. Por tanto, debe tratarse de una conducta sistemática, repetitiva y reiterada que, por su duración en el tiempo puede atentar contra la dignidad o integridad de la víctima. No debe considerarse por ello acoso moral (mobbing) los ataques puntuales y de duración limitada, que tienen otras vías para ser sancionados y erradicados. Asimismo, es preciso para que estemos ante un caso de acoso moral, que la conducta abusiva del empresario, u otro trabajador de la empresa, ponga en peligro el empleo y denigre el puesto de trabajo del trabajador igual, inferior o superior agredido”*.

Por todo ello, en realidad, la función de los Tribunales en este campo ha consistido en: a) delimitar qué situación puede calificarse como acoso y cuáles otras no pueden merecer tal tratamiento, por tratarse de meras irregularidades en el ejercicio del poder de dirección por el empresario, o situaciones de abusos empresariales con sistematicidad o reiteración ni intención de dañar la dignidad del trabajador; y b) establecer qué soluciones jurídicas caben desde el derecho, encontrándose la frontera entre el ejercicio, abusivo o no del poder de dirección y el acoso hacia un trabajador, en el punto en que, abusando del principio de jerarquía o dirección, el empresario convierte el “*ius variandi*” en una especie de “*iter criminis*” para decidir sobre los derechos de la personalidad (Gimeno, 2004, 2005; Rivas, 2005).

En definitiva, los elementos objetivos y subjetivos del concepto que la doctrina judicial española exige para que pueda calificarse la situación descrita como de acoso psicológico laboral pueden resumirse en los puntos siguientes: a) es una presión laboral tendenciosa, con una finalidad de destruir la autoestima y fortaleza psíquica y profesional de la víctima; b) existe una relación de causalidad con el trabajo y en este contexto se desarrolla, frecuentemente con el consentimiento o indiferencia de quienes conformar el entorno de trabajo; c) excede de los límites del poder de dirección; d) es de carácter laboral, puesto que se produce en el contexto de las relaciones interpersonales que se establecen entre individuos dentro del marco de la relación laboral; e) es de carácter individual o personalizado, no generalizado a un colectivo de trabajadores de la empresa; f) ha de reunir también un elemento subjetivo, es decir, el carácter intencional dirigido a un fin, la denigración laboral; g) consiste en presión laboral con trato vejatorio y ultrajante, que puede provocar síntomas clínicos de ansiedad, insomnio, inadaptabilidad laboral, pérdida de autoestima, úlcera gastrointestinal y depresión; h) se manifiesta en hostigamiento y humillación de la víctima, de manera constante y reiterada; i) se produce en determinadas circunstancias (el ámbito del trabajo), aún cuando el origen sea personal y pueda tener su reflejo en el ámbito laboral; j) es, además de sistemática, una conducta reiterada en el tiempo; k) a menudo se oculta bajo actos aparentemente inocuos, puesto que se trata de una intención de dañar oculta, actos incluso amparados en el uso social, unido al carácter complejo, continuado, predeterminado, y sistemático, obligan a una valoración global de las conductas, de modo que, si se disgregan, la intencionalidad no se manifiesta y la situación de acoso

resulta difuminada; y l) existe una situación de desigualdad entre acosador y víctima, que no necesariamente se ha de identificar con una determinada posición jerárquica en la empresa.

Por último, enfatizar que, al margen de las definiciones jurídicas del concepto de acoso moral en el trabajo, los Tribunales españoles han hecho especial hincapié en distinguir los supuestos que constituyen situaciones de *mobbing* de los abusos del poder de la dirección de las empresas y con las situaciones de estrés laboral (Mazuelos, 2002; Velázquez, 2005). En este sentido resulta especialmente destacada la distinción que realiza la STSJ del País Vasco del 26 de Febrero de 2002 entre acoso moral y el abuso del poder de dirección y organización que compete al empleador, en función de la finalidad de cada conducta, señalando que *“resulta preciso deslindar adecuadamente las conductas calificables de acoso de otros posibles desafueros cometidos por el empresario ejercitando de forma abusiva sus poderes de dirección y organización de la empresa, pues no resulta factible llegar a la conclusión de que todo ejercicio abusivo de estas potestades puede calificarse de acoso y ello obviamente sin perjuicio de las respuestas que desde la legalidad puedan obtenerse en contra de esas actuaciones antijurídicas [...] y no es parangonable acoso moral al ejercicio arbitrario del poder directivo empresarial, pues mientras que con aquél el empresario suele simplemente buscar por medios inadecuados un mayor aprovechamiento de la mano de obra imponiendo condiciones de trabajo más favorables a sus intereses, con el acoso lo que se busca es causar un daño al trabajador socavando su personalidad [...] el interés organizativo de la empresa no se presenta en primer plano pues resulta obvio que la existencia de un clima hostil en el lugar de trabajo no lo procura, como tampoco la utilización del trabajador en actividades inútiles, irrealizables o repetitivas [...] esta diferencia exige por tanto la práctica de medios de prueba distintos y así quien invoque padecer acoso moral no basta con que acredite posibles arbitrariedades empresariales ejerciendo su poder directivo, sino que es preciso demuestre: a) Que la finalidad del empresario como sujeto activo del acoso o en su caso como sujeto tolerante del mismo era perjudicar la integridad psíquica del trabajador o desentenderse de su deber de protección en tal sentido, y b) Que se le han causado unos daños psíquicos, lo que exige la existencia de una clínica demostrativa de la patología descrita por la psicología”*.

4.2. PERSPECTIVA CONSTITUCIONAL DEL ACOSO MORAL

En el ámbito jurídico español la relativa novedad del acoso psicológico en el lugar de trabajo y la escasa e insuficiente respuesta normativa a este fenómeno ha revalorizado la perspectiva de su aproximación y análisis constitucional (García-Herrera y Maestro, 2002). Al tratarse de una actuación que incide en la integridad física y moral de la persona, el acoso moral vulneraría el núcleo fundamental de derechos contenido en nuestra Constitución (Rodríguez-López, 2004a), de hecho, la Constitución Española (CE) no deja desamparadas a las víctimas del *mobbing* a las que protege en la redacción de varios artículos:

- Art. 10.1. de la CE. La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.
- Art. 14 de la CE. Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Art. 15 de la CE. Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tratos inhumanos o degradantes.
- Art. 18.1. de la CE. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Art. 18.3. de la CE. Se garantiza el secreto de las comunicaciones, salvo resolución judicial.
- Art. 20.1. de la CE. Se recoge el derecho a la libertad de comunicación.
- Art. 40.2. de la CE. Recoge el mandato constitucional a los poderes públicos de velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- Art. 43.1. de la CE. Se recoge el derecho a la protección de la salud.

Por otra parte, el Tribunal Constitucional (TC) ha tenido ocasión de declarar que, en lo que concierne a los derechos fundamentales, la CE reconoce a los trabajadores como ciudadanos, ni las organizaciones empresariales son mundos separados y estancos del resto de la sociedad, ni la libertad de empresa legítima que los trabajadores hayan de soportar “*despojos transitorios o limitaciones injustificadas de sus derechos fundamentales y libertades públicas, que tienen un valor central y nuclear en el sistema jurídico constitucional*” (STC 88/1985). Ello significa, claro es, que la invocación de los derechos fundamentales y las libertades públicas pueda servir para justificar la imposición de modificaciones de la relación contractual (STC 19/1985), la ruptura del marco normativo y contractual de la misma (STC 6/1988) o el incumplimiento de los deberes laborales que incumben al trabajador (STC 129/1989).

Además, no se debe olvidar que ciertas actuaciones de acoso psicológico en el contexto laboral pueden ser consideradas como un ataque contra el derecho a la integridad física y moral (art. 15 CE); así, en cuanto a la integridad física, el TC realiza declaraciones taxativas en su STC 35/1996: “*también el derecho a la salud, o mejor aún, a que no se dañe o perjudique la salud personal, queda comprendido en el derecho a la integridad personal*”; lo que supone que el acoso moral, en cuanto a incidencia negativa en la salud de la persona, supone una infracción evidente del citado art. 15 de la CE, suponiendo un claro daño a la integridad moral del trabajador (Rodríguez-López, 2004a).

Algunos otros ejemplos de esta protección de la dignidad de las personas recogida en la CE (art. 10) se refleja en sentencias como las siguientes:

- Sentencia del Tribunal Supremo Sala III de 23 de Julio de 2001. Falló a favor de un trabajador que en su puesto de trabajo estaba sometido a acciones y comportamientos que atacaban directamente su dignidad como persona y como trabajador, tales como, ser “encerrado” durante su jornada de trabajo en un sótano sin ventilación ni luz natural, restar contenido a las funciones propias de su puesto de trabajo y sufrir acusaciones graves contra el desempeño de sus funciones.
- STSJ de la Comunidad Valenciana del 25 de Septiembre de 2001 (sala de lo Contencioso Administrativo). Falló a favor del demandante víctima de *mobbing* por actuaciones empresariales contrarias al respeto a la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores.

- STSJ de Madrid, de 20 de Marzo de 2003, se trata de una demanda de tutela de derechos fundamentales en materia de acoso moral dirigida contra un Ayuntamiento de una localidad madrileña. En dicha sentencia se mantiene la existencia del ataque denunciado, si bien se estima en parte el recurso del Ayuntamiento reduciendo la condena económica en concepto de indemnización de daños y perjuicios impuesta en primera instancia.
- STSJ de Canarias, de 26 de Julio de 2002, que pondera las circunstancias del caso a la hora de reconocer la cuantía de la indemnización como compensación del daño moral sufrido por el trabajador que había sido objeto de practicas de hostigamiento, de traslado forzoso injustificado y se le había impedido asistir a las reuniones del comité de empresa del que formaba parte.
- STSJ de Murcia, de 11 de Febrero de 2002, que confirmó una indemnización por la actuación llevada a cabo por la empresa contraria a los derechos fundamentales del trabajador, derivada del hostigamiento al que lo venía sometiendo, al imponerse una sanción de suspensión de empleo y sueldo y tener que instar judicialmente el cobro de los salarios dejados de percibir, así como llevar a cabo un cambio injustificado de las condiciones de trabajo.

4.3. ACTUACIONES PREVIAS AL INICIO DE ACCIONES JURÍDICAS Y/O ADMINISTRATIVAS

Cuando el trabajador o trabajadora detecta que está siendo víctima de una situación de acoso psicológico en el lugar de trabajo es preciso que de forma inmediata se ponga en contacto con aquellos profesionales que en sus distintas disciplinas pueden prestarle ayuda tanto para paliar los efectos de dicha situación como a neutralizar el propio acoso, siendo habitual que en el primer momento que el trabajador victima de *mobbing* exponga lo que le está sucediendo pueda facilitar un relato poco claro, proporcionado inicialmente, y en numerosas ocasiones, una explicación ambigua de las conductas de acoso padecidas (Liefoghe y Mackenzie, 2003). Si en el centro de trabajo existiese un Comité de Seguridad y Salud (obligatorio en lugares de trabajo de al menos cincuenta trabajadores), delegado de prevención o, a falta de éstos, representación legal de los trabajadores, el sujeto afectado deberá poner en conocimiento de éstos la

situación de la que esta siendo objeto; posteriormente, el que las actuaciones de la representación legal de los trabajadores sean más o menos fructíferas dependerá del grado de formación de los mismos e incluso de su sensibilidad ante el problema expuesto (Gimeno, 2005). No obstante, como principio general, el Comité o delegado deberá iniciar un proceso de investigación de forma discreta y objetiva, ya que una publicidad de la denuncia del trabajador en esta fase podría abortar la actuación del Comité o disparar la conducta de acoso, lo que supondría un aumento del riesgo para la víctima (López y Vázquez, 2003).

Cuando el trabajador acosado decide iniciar acciones legales con carácter previo debe informar a la empresa de su situación laboral. Si se considera que el empresario es responsable del “daño” que un trabajador o trabajadora sufra en el medio laboral, lo que se deduce de manera inmediata es que con carácter previo al inicio de cualquier acción legal, el trabajador acosado deberá poner en conocimiento del empresario la situación en que se encuentra. Esta comunicación deberá formularse por escrito¹⁶, debiendo la víctima quedarse con una copia donde conste el recibí de la empresa, a los efectos de poder acreditar, en su caso, que el empresario tuvo conocimiento de los hechos y no actuó (Escudero y Poyatos, 2004; Rodríguez-López, 2004; Velázquez, 2005). La redacción de este escrito debería estar dirigida por un profesional, dado que su contenido dependerá de la situación del trabajador, de la incidencia del acoso, del lugar que ocupe el acosador en el organigrama de la empresa, de las posibles complicidades, de la existencia o no de comité o delegado de prevención y de la actitud que ante el acoso hayan adoptado éstos; en definitiva, existen tantas variables que se considera absolutamente precisa una intervención profesional y sindical adecuada, ya que de este escrito puede derivarse tanto la solución al problema como un empeoramiento del mismo (Escudero y Poyatos, 2004; Rodríguez-López, 2004; Velázquez, 2005). El trabajador acosado deberá exigir a la dirección de la empresa la admisión de la presencia de su asesor legal o sindical, para cualquier reunión, conversación o toma de decisión, en la que sea citado, resultando este momento especialmente peligroso, ya que

¹⁶ El primer paso es poner en conocimiento de la organización en la que trabaja la víctima de acoso laboral el trato degradante del que está siendo objeto; esta comunicación debe realizarse por escrito y por duplicado, de manera que el trabajador se quede con una copia del documento con el sello de entrada de la empresa. De esta forma, en un hipotético y futuro enfrentamiento del trabajador y su acosador ante los Tribunales, el escrito servirá de prueba de que la empresa conocía el problema y no actuó (Escudero y Poyatos, 2004; López y Vázquez, 2003; Rodríguez-López, 2004a).

la empresa puede optar por la decisión más fácil, que es procurar alcanzar un acuerdo pactado más o menos ventajoso que ponga punto final al problema. La participación del comité o delegado en esta fase resulta de vital importancia, ya que si el problema ha sido estudiado e investigado por el mismo, la empresa va tener mucho más difícil eludir su responsabilidad y, la conducta del acosador o acosadora va a resultar más palmaria. La comunicación fehaciente a la empresa deberá formularse, aunque se tengan sospechas fundadas o convencimiento pleno de que la empresa es instigadora o encubridora de las prácticas de acoso. Por ello reiteramos nuestro convencimiento de la necesidad de asesoramiento legal desde el comienzo (Escudero y Poyatos, 2004).

Además a lo anteriormente señalado, debe destacarse que las situaciones de *mobbing* tienen la particularidad de que, por sí mismas, pueden activar todos los mecanismos de actuación típicos de la “Inspección de Trabajo y Seguridad Social”¹⁷ previsto en su Ley Ordenadora 42/1997 de 14 de Noviembre (Domínguez-Perejón, 2004; Velázquez, 2002, 2005). Por un lado, la función de control del cumplimiento de la legislación social cuyo resultado último puede ser el requerimiento, la advertencia o el inicio de un procedimiento sancionador frente al empresario; por otro, la función de mediación, conciliación y arbitraje en los conflictos laborales; y por último, el papel de informador a las administraciones públicas competentes sobre las materias relativas a la ejecución de la legislación social (Velázquez, 2005). También se puede contar, dado el carácter generalista de nuestro modelo de Inspección, con la posibilidad de que se actúe en diferentes terrenos, que son además complementarios (Velázquez, 2005); por un lado, en el campo del control de la legislación sobre relaciones laborales, puesto que hay unanimidad en subsumir este tipo de conductas dentro del derecho de los trabajadores a la consideración debida a su dignidad previsto en el artículo 4.2.e) del Estatuto de los Trabajadores (ET), y por otro, en el campo de la prevención de riesgos laborales puesto que la doctrina científica en esta materia, de la que surge además el concepto de *mobbing*, sitúa claramente esta situación dentro de los llamados factores de riesgo psicosocial en el trabajo y quedaría por tanto subsumida dentro de los conceptos de

¹⁷ La Inspección de trabajo y Seguridad Social constituye un servicio público al que corresponde en general la vigilancia del cumplimiento de las normas de orden social, exigir las responsabilidades pertinentes, así como ejercer el asesoramiento y, en su caso, el arbitraje, mediación y conciliación en dichas materias (Márquez, 2003)

riesgo y daño laboral previsto en la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y de la planificación de medidas tendentes a evitar o reducir el riesgo que integre la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y las influencia de los factores ambientales en el trabajo, tal y como dice textualmente su artículo 15.1.g) . Por último, el *mobbing* también se puede abordar dentro del campo de la Seguridad Social puesto que las lesiones psíquicas a las que puede dar lugar podrían ser declaradas como accidentes de trabajo conforme a una incipiente jurisprudencia de nuestros Tribunales. Tratando de abordar de forma sistemática todas las posibilidades de actuación de la Inspección de Trabajo ante una situación de *mobbing* o acoso moral, un aspecto importante que siempre se ha de considerar en las denuncias de los ciudadanos ante la Inspección es la incompatibilidad de plantear éstas de forma posterior o simultánea al inicio de acciones judiciales (Velázquez, 2004). De conformidad con lo que establece el artículo 13.2. de la Ley 42/1997, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de 14 de Noviembre, no pueden tramitarse las denuncias que coincidan con asuntos de los que está conociendo un órgano jurisdiccional. Este precepto no implica en puridad una incompatibilidad entre la actuación inspectora y la que corresponde a los órganos jurisdiccionales sino sólo entre la denuncia ante la Inspección y la demanda judicial por los mismos hechos; sin embargo, si la acción inspectora se iniciara por otras vías (p. ej., de oficio, o a instancia de un órgano judicial), la misma sí podría llevarse a cabo.

A nivel práctico, la actividad inspectora se inicia mediante la presentación de una denuncia ante el servicio administrativo, la cuál debe necesariamente contener: a) datos de identificación personal del denunciante; b) los hechos constitutivos del acoso moral; c) datos cronológicos de la comisión de los mismos; d) identificación de las personas consideradas como responsables o cómplices del acoso, y e) firma del denunciante (Escudero y Poyatos, 2004; López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003).

Si es posible debería aportarse junto a la denuncia¹⁸, una carta de comunicación a la empresa denunciando el acoso, un informe del comité o delegado de prevención, informes médicos y/o psicológicos si se dispone de ellos y cualquier otra documentación que permita al inspector un conocimiento lo más preciso posible de la situación que el trabajador o trabajadora soporta en el centro de trabajo (Velázquez, 2004, 2005). En todo caso, el seguimiento de la denuncia por parte del trabajador, su representación legal, el sindicato o el comité deberán llevarse con diligencia. Si tras la instrucción el inspector considerara acreditados los hechos, podrá en su caso intentar una solución consensuada, o en su caso, iniciar el procedimiento sancionador correspondiente. Tal procedimiento finaliza mediante el “Acta de Infracción” en la que se establecerá la multa a que hubiera lugar, que dependerá tanto de la calificación de la falta que puede calificarse como, leve, grave o muy grave, como de su graduación (p. ej., grado mínimo, medio o máximo), siendo las actas de la Inspección susceptibles de recurso. Aun siendo reiterativo, resulta muy importante el control y presencia del comité o delegado de prevención en la sustanciación de este procedimiento, ya que si estos órganos no existieran o fueran reacios a intervenir, o el trabajador o la trabajadora considerase que tal intervención pudiese resultar contraproducente, el sindicato podrá nombrar un asesor que asista y represente los intereses del trabajador o trabajadora acosados, ante la Inspección, así como en cuantas reuniones o comparecencias a las que sea llamado (Velázquez, 2004, 2005). Además, hay que tener en cuenta que el hecho denunciado, acoso psicológico en el contexto laboral, produce habitualmente unos efectos constatables en la víctima, pero dicha conducta del acosador está invisibilizada para un tercero ajeno a la empresa, debiendo articularse el nexo causal entre las prácticas del acosador, el medio laboral y la situación traumática de la víctima, situación

¹⁸ Además, junto con la denuncia, la víctima puede presentar todas aquellas pruebas que le permitan al Inspector de Trabajo tener un conocimiento más amplio del proceso de acoso. Es importante que en todo este proceso la víctima vaya acompañada del delegado del Comité de Seguridad y Salud, del representante de los trabajadores, o incluso, de un asesor designado por el Sindicato y especializado en estos temas. La razón del comparecimiento de estas personas es que resulta difícil para una persona ajena a la empresa, en este caso el Inspector de Trabajo, apreciar la situación de acoso, y a que está no van a existir indicios materiales que le permitan determinar que la persona está sufriendo acoso laboral. Las declaraciones de los compañeros de la víctima seguramente serán contrarias a lo que ésta manifiesta, bien por complicidad con el agresor o bien por miedo a convertirse en una nueva víctima. De ahí, la importancia de la investigación interna de los representantes legales de los trabajadores y de los sindicatos (Velázquez, 2005).

evidentemente compleja. El Inspector, en su actividad investigadora, evidentemente no va a encontrarse en los supuestos de acoso moral con elementos materiales constatables que le permitan concluir de forma indubitada la existencia de prácticas y conductas perversas (Velázquez, 2004, 2005), es más, probablemente los informes de los compañeros de trabajo de la víctima serán contrarios a las manifestaciones evacuadas en la denuncia, si estos compañeros fueran cómplices o encubridores ya sea por miedo o por evitarse problemas del acosador o acosadora (Escudero y Poyatos, 2004; Rodríguez-López, 2004). Se precisaría, por tanto, que el Inspector estuviese especialmente cualificado para detectar estas prácticas, o contase con ayuda de técnicos especializados, de ahí la importancia de la formación y cooperación de los Comités y delegados en estos supuestos. Es fácil probar que a un trabajador o trabajadora no se le da ocupación efectiva, o que de manera innecesaria se le ha aislado del resto de sus compañeros, o que no se le abona el salario, pero es tremendamente difícil de acreditar que a un trabajador se le somete a un trato vejatorio, se le humilla, se le ridiculiza o se le difama, sobre todo porque en presencia del Inspector no se van a producir estas prácticas, o porque incluso el trabajador/a acosado no se va a encontrar en el centro de trabajo, al estar en situación de incapacidad temporal (IT). Por tanto, es probable que de la denuncia a la Inspección de Trabajo no se extraiga un resultado satisfactorio, lo cual no quiere decir en modo alguno que no se deba utilizar esta vía de actuación (Velázquez, 2004, 2005).

En resumen, cuando el trabajador acuda a la “Inspección de Trabajo y Seguridad Social” y denuncie los hechos, deberán ser comprobados, y a partir de entonces, desde la Inspección se puede buscar una solución al conflicto con medidas de recomendación o advertencia a la empresa, o puede iniciar el procedimiento administrativo sancionador por la falta muy grave de acuerdo con el art. 8.11. de la “Ley sobre Infracciones y Sanciones de Orden Social” (LISOS) que se refiere a *“los actos del empresario que fueran contrarios al respeto a la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores”* (López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003; Velázquez, 2005). Así lo reconoce la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Valencia de 25 de Septiembre de 2001 que establece que *“el acoso moral, en su versión de “bossing” – acoso laboral descendente, es decir, donde el agresor es el jefe – es una forma de ataque sistemático*

a la dignidad de la persona del funcionario que está sancionada por el art. 8.11 TRLISOS” (Molina, 2001; cit. López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003).

4.4. LA JUDICIALIZACIÓN DEL CONFLICTO

Existen dos vías para hacer efectivo el derecho conculcado, existiendo por tanto dos clases de composición judicial del conflicto: a) la que se dirige a impedir o, en todo caso, a poner fin a la situación ya existente; y b) la que pretende, una vez causado el daño, resarcirlo o, en ámbito penal, castigarlo principalmente (Cordero, 2002; Escudero y Poyatos, 2004; Rivas, 2005).

a) Falta administrativa grave o muy grave (TRLISOS)

Constituyen una falta administrativa grave el establecer condiciones de trabajo inferiores a las establecidas legal o convencionalmente, así como los actos u omisiones contrarias a los derechos de los trabajadores reconocidos por en el art. 4.2.e del ET; y falta administrativa muy grave aquellos actos del empresario que fueren contrarios al respecto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores (art. 8.11), pudiendo asimismo considerarse la falta muy grave prevista en el art. 8.12 LISOS, que tipifica como tal la discriminación basada en cualquiera de las causas del art. 14 CE (p. ej., sexo, origen, estado civil, raza, ideas religiosas o políticas) o en la formulación de reclamación por violación de tales derechos, así como por motivos de lengua y de disminuciones físicas, psíquicas o sensoriales, que bajo la Ley 62/2003, se configura como acoso discriminatorio (Gimeno, 2004, 2005; Rivas, 2005).

b) Delito

Respecto al Código Penal español, aprobado mediante la Ley Orgánica 10/1995, se debe destacar que aún no ha contemplado expresamente el acoso moral en el trabajo, como sí se ha hecho con el acoso sexual mediante su art. 184. Sin embargo, recientemente, mediante el anteproyecto de reforma del Código Penal (CP) se pretende contemplar como delito contra el derecho de los trabajadores la tipificación del acoso laboral, con penas de prisión desde los seis meses hasta los dos años. Pero a la espera de alcanzar dicha tipificación¹⁹ debe señalarse que las conductas de acoso son susceptibles de subsumirse en distintos tipos penales plenamente vigentes en la actualidad, como son los descritos a continuación:

- El delito de los arts. 173 y 174 CP (torturas y delitos contra la integridad moral), castigados con penas de prisión de seis meses a dos años. Concretamente, esta conducta podría ser constitutiva del delito del art. 173 CP, subsumible en el delito contra la integridad moral (si causare perjuicio grave), debiendo sustanciarse procesalmente por el procedimiento abreviado; o bien falta del art. 620.2 CP, si no es grave, ya que este precepto remite al art. 173 cuando la conducta reúna las notas de gravedad propias del tipo delictivo. Obsérvese que se trata en todo caso de un delito de los calificados como “de resultado”, en tanto que no basta con que se haya llevado a cabo la conducta descrita en el tipo, sino que es necesario que se produzca un resultado concreto, que sirve precisamente para dicha definición. Por otra parte, la calificación como un delito de los cometidos por funcionarios públicos ha sido planteada por algunas asociaciones, en relación con los casos localizados en la administración pública (art. 443 CP).
- Secundariamente, se puede plantear como un delito de los tipificados en los arts. 311 y ss. CP. el delito del art. 311 CP (castigado con penas de seis meses a tres años) o delito contra los derechos de los trabajadores, a través del que castiga a quienes *“mediante abuso de situación de necesidad impongan a los trabajadores a su servicio condiciones laborales que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato”*.

¹⁹ Véase nota 15.

- Como delito del art. 314 CP, consistente en cometer grave discriminación, cuando se viole alguno de los derechos del art. 14 CE y por tales causas (penado con penas de entre seis meses y dos años).
- Puede subsumirse en el tipo del art. 316 CP (delitos contra la seguridad e higiene en el trabajo), castigados con penas de seis meses a tres años, y ello porque un atentado de este tipo contra la dignidad y en definitiva la salud psíquica del trabajador es, sin duda, una omisión de medidas de seguridad por parte del empresario, que debe velar por la salud y seguridad de los trabajadores a su servicio.
- Como delito del art. 147 CP relativo a lesiones, ya que si el resultado de una situación de acoso laboral supone un menoscabo de la integridad corporal o la salud física o mental de una persona en los términos previstos en ese cuerpo legal, cabría naturalmente una acción de responsabilidad criminal sobre el acosador.

En cualquier caso, la tendencia de los Tribunales es a reservar esta vía para situaciones realmente graves, remitiendo la composición del conflicto y reparación del daño a la vía laboral (Sentencia de AP de Sevilla de 18 de Diciembre de 2003).

c) Extinción indemnizada del contrato de trabajo por la vía del art. 50 ET

Esta vía, consistente en poner fin a la relación laboral a través de decisión judicial, es en realidad una respuesta que podría calificarse de colaboracionista con la situación de acoso, que culmina en el objeto del acosador, la huida de la víctima del lugar de trabajo, en cuanto el propio Juez, obviamente a instancia de la víctima, legimitará la eliminación del trabajador a través de una sentencia judicial (Escudero y Poyatos, 2004; Rubio de Medina, 2002), tratándose de obtener la extinción del contrato por grave incumplimiento del empresario de sus obligaciones empresariales, figura prevista en el art. 50.1 del Estatuto de los Trabajadores (ET), a fin de permitir al trabajador poner fin a la situación gravemente atentatoria de sus derechos no sólo laborales sino como persona por la vía de la simple huida del lugar de trabajo con carácter definitivo e indemnizado (Rivas, 2005; Rubio de Medina, 2002).

d) Acción por despido (con vulneración de derechos fundamentales)

El acoso sistemático contra un trabajador puede perseguir un único fin, obtener su eliminación del puesto de trabajo, si bien de modo alternativo a su renuncia, es decir, creando una situación propicia para que se le atribuya, falsamente, a aquél una conducta totalmente contraria a sus obligaciones laborales, incumplidora, e incluso auténtica dejadez e inutilidad, y de este modo justificar su despido disciplinario, como corolario al ataque sistemático anterior. En este caso, la acción procedente por parte del trabajador es la de despido, y su pretensión, obtener la declaración judicial de nulidad del despido por violación de derechos fundamentales (art. 15 CE), en el sentido que se expondrá a continuación en cuanto respecta a la valoración del derecho fundamental vulnerado, que conforme dispone el art. 182 LPL (Ley de Procedimiento Laboral), deberá tramitarse por el procedimiento de despido, sin perjuicio de que se fije una indemnización adicional por vulneración de derechos fundamentales, en cuyo caso el art. 181 LPL impide la tramitación de la demanda por cauce distinto al proceso especial de tutela de derechos fundamentales (Di Nubila, 2006b; Rivas, 2005).

Esta acción presenta serios inconvenientes a la reparación del daño padecido por el trabajador así como a la evitación de la propia situación de acoso, puesto que los efectos que el art. 56 ET anuda al despido nulo son la inmediata readmisión del trabajador y, por tanto, se le obliga al trabajador a someterse a las mismas vejaciones y humillación, ya que dicha acción no tiene remedio específico que deba acompañar a la readmisión y que ponga fin al acoso, ni tampoco permite a la víctima optar por mantener el despido y cobrar una indemnización, como si cabe para el empresario en caso de despido improcedente, sino únicamente la readmisión.

e) Tutela de derechos fundamentales

En paralelo a la acción de extinción del contrato de trabajo (art. 50 ET), en la que no se alude a la acción concreta interpuesta, sino únicamente al contenido o fin, que es obtener una indemnización para reparar el daño moral, cabe interponer acción de tutela de derechos fundamentales. Ahora bien, ha de precisarse que con frecuencia se incurre en error jurídico y al mismo tiempo estratégico a la hora de plantear este tipo de demandas, fundamentalmente porque no se acota el derecho fundamental que se estima

infringido o porque realmente no se trata de un derecho fundamental, sino de un derecho que no goza de la garantía de los que reciben tal tratamiento, por lo que la acción y el cauce procesal pueden no ser los adecuados, lo que, en términos procesales, va a significar el fracaso de la vía adoptada (Cordero, 2002; Rivas, 2005).

En cualquier caso, esta acción se asocia a la solicitud de indemnización de daños morales, pues puede perseguirse que se ponga fin a la conducta vulneradora del derecho fundamental y al mismo tiempo que se repare económicamente el daño ya causado (Gimeno, 2004, 2005; Rivas, 2005). Cabe solicitar el cese de la conducta o, en su caso, la anulación de la cadena de decisiones basadas en este comportamiento; y ello porque la acción ejercitada en tutela de un derecho fundamental es una acción de nulidad y al mismo tiempo una acción indemnizatoria, como resulta del art. 180.1 LPL, lo que significa que el pronunciamiento judicial persigue en primer lugar poner fin a la vulneración y en segundo lugar obtener un resarcimiento indemnizatorio y que ha de rechazarse aquella pretensión que únicamente persiga una indemnización (STSJ Canarias, Las Palmas, de 28 de Abril de 2003).

De igual modo, y de acuerdo con la STC 114/1989, de 22 de Junio de 1989, cuando se invoque ante una decisión empresarial su carácter discriminatorio por vulneración de derechos fundamentales, si dicha invocación genera una razonable sospecha o presunción a favor del alegato de discriminación, ha de trasladarse al empresario la prueba de la existencia de un motivo razonable de actuación empresarial constituyendo esta exigencia una auténtica carga probatoria y no un mero intento probatorio, debiendo llevar a la convicción al Juez no la duda sino la certeza de que su decisión fue absolutamente extraña a todo propósito discriminatorio, sin que baste su mera alegación, sino que es preciso acreditar indicios de violación del derecho fundamental, descartando aquellos que sean meras sospechas y conjeturas (STC 29/2000, de 31 de Enero).

f) Indemnización del daño moral en vía social

Las consecuencias dañosas del acoso no afectan sólo al ámbito laboral y a la merma de capacidad de tal naturaleza que pueda sufrir, sino que pueden repercutir perjudicialmente en múltiples aspectos o facetas de la vida personal, familia o social y de las personas que del mismo dependan (STSJ de Aragón, de 30 de Junio de 2003). Por ello, el resarcimiento del daño infligido a la víctima de acoso a través de una indemnización económica es posible en vía laboral, a través del mecanismo de tutela de derechos fundamentales, que resulta compatible con la acción de extinción de contrato de trabajo por la vía del art. 50 del ET como declaró la STS de 12 de Junio de 2001.

A través de esta indemnización en realidad se procede a una doble reparación, la de la degradación emocional, el daño psicológico, y en segundo lugar, el daño moral producido al trabajador acosado, consistente en el descrédito, la desconsideración y la humillación padecidas (STSJ Canarias, Las Palmas, 28 de Abril de 2003).

La indemnización, cuya finalidad es reparadora pero también disuasoria, debe ser evaluada y cuantificada por el Juez de lo social de forma discrecional, de acuerdo con lo peritado (Gimeno, 2005; Rivas, 2005). En este caso, si ha de tener relevancia el daño efectivamente causado, pese a que, como se afirmó, la constatación de la situación de acoso y de su gravedad no requería el daño efectivo sobre la salud, y, por tanto, habrá de evaluarse el impacto psicológico sobre la víctima, que no necesariamente ha de identificarse con el concepto de daño moral (Rivas, 2005), por ello, deberán tenerse en cuenta para ello, las distintas bajas médicas (p. ej., depresión, ansiedad), y por otra parte habrá de evaluarse el daño real y final que sea objetivamente valorable (p. ej., veracidad, credibilidad, informes periciales).

En cuanto al daño moral resarcible, ha afirmado el Tribunal Supremo (Sala I) en su Sentencia de 22 de Febrero de 2001 que *“en torno al daño moral existe ya un campo de doctrina y jurisprudencia que lo integra por todas aquellas manifestaciones psicológicas que padece o sufre el perjudicado o persona allegada al mismo por vínculos afectivos o parentales, por el acaecimiento de una conducta ilícita, y que por su naturaleza no son naturales a la esfera económica”*. Y, para fijar el montante de la indemnización por este concepto, ha de aplicarse el principio de proporcionalidad, esto es, la ponderación entre las consecuencias gravosas que al contraventor debe suponerle

el reproche por su actuación ilícita y el alcance real del sufrimiento moral irrogado a quine hubo de soportarla (STSJ Madrid, 20 Marzo 2003).

g) Incumplimiento de deberes de prevención de riesgos laborales

Tanto ésta como la que se planteara a continuación son cuestiones no resultas en la jurisprudencia española, aunque están comenzando a proliferar en un puesto secundario frente a las acciones de extinción de contrato o indemnización por daño moral (Rivas, 2005).

En lo que respecta al planteamiento prevencionista, no cabe duda de que, las obligaciones empresariales de preservar la salud, física y mental, de los trabajadores a su servicio, derivadas de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de Noviembre) y normas concordantes, abarca la de detectar posibles conductas de acoso, incluso institucional, en el medio laboral, y de ponerles fin, no a través de la que se ha convertido, al parecer, en la única vía para solucionar el problema, que es la de aislar a la víctima a través de la expulsión de la empresa y, en su caso, pactar su salida de la empresa; sino en corregir al acosador y no eliminar a la víctima sino al acoso, ni siquiera al acosador, esto es, tratar de aplicar una medida de higiene laboral que sirva a tal fin y elimine el riesgo psicosocial de la empresa.

h) Calificación como accidente de trabajo (art. 115 LGSS)

Se ha planteado ya en diversas ocasiones, y pueden encontrarse otras tantas respuestas judiciales ante esta cuestión, provenientes de los Tribunales Superiores de Justicia y Juzgados, y por tanto, todavía no jurisprudenciales (Rivas, 2005). Sobre este particular es oportuno cuestionarse si convendría incluso su calificación como enfermedad profesional, esto es, su tipificación en el cuadro de enfermedades profesionales (Rivas, 2005); sin perjuicio de ello, no cabe duda de que, atribuido el carácter de profesional o laboral al estrés padecido por el trabajador, a los efectos de su clasificación como accidente de trabajo poco importará que en su origen se encuentre una situación de grave violencia psicológica intencionada o un estresor no subjetivo, en definitiva, su calificación habrá de ser en todo caso una contingencia profesional, debiendo valorarse otras circunstancias a efectos de otras posibles derivaciones del

reconocimiento de una prestación de la Seguridad Social. Como quiera que se suele confundir el efecto y la causa, es frecuente que se produzca una confusión entre acoso, que no debe olvidarse que actúa como causa y la patología derivada de tal situación, ya que el *mobbing* no es un diagnóstico (Rivas, 2005).

i) Tutela del derecho como garantía de indemnidad

Cuando por el ejercicio de acciones encaminadas a hacer efectivo alguno de sus derechos, el trabajador se vea represaliado por el empresario, puede plantearse la vulneración del derecho que se pretendía hacer valer, por lo que cabe hablar en este caso del reconocimiento de un derecho de garantía de indemnidad que proteja al trabajador frente a las represalias adoptadas por el empresario contra su actitud defensiva y activa en defensa de sus derechos (expresamente previsto para el acoso discriminatorio a partir de la Ley 62/2003), que, como es sabido y funciona en el ámbito de la tutela de los derechos fundamentales, provoca la nulidad de la medida empresarial, sea ésta el despido, la decisión extintiva o modificativa de condiciones o cualquier otra que en tal razón se base (Rivas, 2005). Las respuestas a la necesidad de gestionar este problema en el ámbito de las empresas que ya se están elaborando vienen proporcionadas por códigos de conducta elaborados por sindicatos, manuales de detección del acoso, con estudios de las fases del mismo y sus manifestaciones de síntomas entre otros.

j) Acciones civiles

A las acciones penal, social, o, en su caso, de resarcimiento del daño o tutela de derechos fundamentales, puede acumularse la acción civil derivada de los arts. 1089 y 1101 del CC (responsabilidad contractual) y 1902 y ss. del CC (responsabilidad extracontractual). Las acciones de reclamación de este tipo de indemnizaciones podrán articularse como indemnizaciones, nacidas del elemento culpabilista, debidas a accidente de trabajo o bien como resarcimiento del daño moral o de los daños psicofísicos. Reacuérdesse que la primera de ellas excluye, según doctrina de la Sala Social del TS, la compatibilidad de indemnizaciones cuando el perjuicio derivado del accidente de trabajo haya recibido satisfacción económica en la correspondiente prestación de la Seguridad Social (Rivas, 2005; Rodríguez-López, 2004a).

Los parámetros de valoración del daño se acomodarán a la necesidad de cuantificar en términos económicos el daño psíquico y físico, así como el daño moral (Rivas, 2005). Para dicha cuantificación, podrían ser aplicados los mismos criterios habitualmente empleados en la práctica con ocasión de otro tipo de causas en las que igualmente quede afectado (p. ej., el honor, la dignidad) con las mencionadas consecuencias físicas, psíquicas y morales, sin necesidad de recurrir a artificios jurídicos ni a la creación de figuras jurídicas *ad hoc* (Rivas, 2005).

k) Acciones contencioso-administrativas

Cuando el medio ambiente de trabajo en el que se desarrolle la acción de acoso sea una administración pública, las acciones laborales han de sustituirse por la contencioso-administrativa, dirigidas éstas a responsabilizar a la administración de la situación creada y del perjuicio sufrido por el empleado público, si bien el alcance de dicha acción es menor que el descrito para la laboral, puesto que en este caso no cabe la acción de extinción indemnizada del contrato, por razones obvias (Rivas, 2005).

La Ley 3/1989, de 3 de Marzo, tras reformar el art. 63 del texto articulado de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado de 1964, establece el derecho de los funcionarios al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida frente a las ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual. Asimismo, debe tenerse en cuenta que a los funcionarios públicos les es de plena aplicación la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, salvo las excepciones contenidas en la misma (Soria y Garrido, 2005).

Asimismo, el funcionario tiene derecho a obtener de sus superiores jerárquicos una conducta activa tendente a evitar el daño, prevenirlo y repararlo en la medida de lo posible; además, ha de reclamar formalmente dicha conducta ante su respectivo órgano superior jerárquico y en el caso de no obtener respuesta en el plazo de tres meses podrá interponer una demanda ante la jurisdicción contencioso-administrativa por la inactividad material de la Administración de la que depende conforme a lo dispuesto en el art. 29 de la Ley 29/1998, de 13 de Julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, solicitando de ella la ejecución material de dicha conducta y en su caso la indemnización de daños y perjuicios que corresponda, de conformidad con lo

dispuesto, a falta de una normativa específica, en las disposiciones generales sobre obligaciones previstas en los arts. 1088 y ss. del CC y conforme a lo previsto en el art. 4.3 de su Título Preliminar.

Esta petición de indemnización de daños y perjuicios puede adquirir especial relevancia cuando se trata de funcionarios públicos que no están incluidos en el Régimen General de la Seguridad Social, sino en regímenes especiales de funcionarios civiles del Estado, Fuerzas Armadas y funcionarios del Poder Judicial, los cuales carecen de prestaciones específicas que se deriven de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales y ni tan siquiera existe para estos supuestos la obligación de informar sobre ellos a la autoridad pública (Soria y Garrido, 2005), en lo que supondría una clara contravención de la Directiva Marco 89/391.

La segunda posibilidad de acción ante esta jurisdicción es la relativa a la exigencia de responsabilidad patrimonial a la Administración por las acciones de sus autoridades y funcionarios respecto a particulares ajenos a ella cuando aquéllos fueran los causantes del acoso moral sobre los demandantes (Soria y Garrido, 2005). Estas reclamaciones también han de solventarse ante la propia Administración, conforme a lo previsto en el procedimiento especial regulado por el RD 429/1993, de 26 de Marzo, y en caso de desacuerdo con la resolución expresa o presunta de esa Administración se habría que recurrir ante la jurisdicción contencioso-administrativa conforme a lo previsto en el art. 2.e de la mencionada Ley 29/1998.

4.5. ANÁLISIS DE LA DOCTRINA JUDICIAL DE NUESTROS TRIBUNALES

Cuando la solución del conflicto no se ha podido alcanzar por otros cauces, es evidente que la única salida para el afectado es la de acudir a los Tribunales de Justicia, siendo lo primero que se debe averiguar cuál es la pretensión del trabajador/a acosado para lo cual es preciso que éste reciba del profesional adecuado una información detallada sobre las posibilidades en cuanto a la Jurisdicción y las acciones a interponer (Rodríguez-López, 2004a), ya que ante los inconvenientes ya señalados, no es extraño que la víctima salga decepcionada de la “Inspección de Trabajo” y decida emprender acciones puramente legales. La resolución del conflicto por cualquiera de las vías mencionadas, incluso la administrativa, nos conduce al mayor problema al que se enfrenta la víctima cuando inicia acciones legales contra su agresor, la inexistencia de una regulación específica de acoso laboral o *mobbing* en el Ordenamiento Jurídico español (Escudero y Poyatos, 2004; Reales, 2006; Rivas, 2005). Esta falta de regulación específica se recoge en el Informe sobre Acoso Moral (2001/2339 (INI)) elaborado por la “Comisión de Empleo y Asuntos Sociales, y la Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Oportunidades” de la forma que sigue: *“No parece haberse adoptado ninguna definición internacional de acoso moral en el trabajo, sin embargo, existen una serie de definiciones, elaboradas por ciertos investigadores, organizaciones, autoridades nacionales y otros, que difieren en parte entre sí en su énfasis o su enfoque. Aún cuando no se haya adoptado ninguna definición de tipo general, se puede afirmar que las distintas definiciones o descripciones existentes arrojan luz sobre algo que constituye una realidad para muchas personas en su vida laboral, a saber, la idea de que la vida laboral es inhumana, la experiencia personal de ser víctima de acoso en el lugar de trabajo, una sensación de verse excluido de la comunidad social de este entorno y de enfrentarse con exigencias insolidarias en el trabajo y carecer de la posibilidad de oponerse a ellas. A fin de poder recopilar información y buscar soluciones para estos problemas de acoso moral en el lugar de trabajo es importante la cuestión de la definición”*.

Por tanto, la primera cuestión a destacar cuando se analiza la doctrina de nuestros Tribunales, es que el tratamiento que se encuentra se halla limitado a los Juzgados de lo Social y Salas de lo Social de los Tribunales Superiores de Justicia (TSJ), fundamentalmente, ya que todavía no ha llegado al Tribunal Supremos (TS), principalmente porque se trata siempre de cuestiones individualizadas en las que es harto difícil que haya de pronunciarse la Sala Social del TS para la realizar la unificación de doctrina correspondiente, dado que éste es el papel que en este orden de la jurisdicción desempeña fundamentalmente dicho Tribunal (Escudero y Poyatos, 2004; Gimeno, 2005; Rivas, 2005).

La segunda idea que puede extraerse de la doctrina examinada es que se concentra fundamentalmente en determinados temas, mientras que en otros apenas existen pronunciamientos al respecto. Es el caso de las extinciones de contrato instadas por el trabajador víctima del acoso ejercido por superiores jerárquicos o por el empresario, o de los despidos que se impugnan como nulos por vulnerar derechos fundamentales alegando precisamente haber sido objeto de acoso laboral. En cambio, otras parcelas quedan descuidadas, por lo que, como se verá, el examen que sigue también será parcial, pues se dedica al estudio de dicha doctrina (Gimeno, 2004, 2005; Rivas, 2005; Velázquez, 2005).

En tercer lugar, y siempre dentro del área social, existe una tercera línea de expansión, queriendo esto decir en progresión en la frecuencia con la que se viene empleando en la actualidad, en la practica jurídica y judicial, proveniente del ámbito de la Seguridad Social, consistente en las patologías sufridas por el trabajador, ya sean psíquicas o incluso físicas, al provocar las primeras somatizaciones de carácter físico, como contingencia profesional, entrándose en el debate incluso acerca de su calificación como accidente de trabajo o bien como enfermedad profesional (Rivas, 2005).

Y finalmente, y aunque no se trate de una directa consecuencia de la valoración que de las presuntas situaciones de *mobbing* realicen nuestros Tribunales, debe llamarse especialmente la atención sobre la inoperancia del sistema jurídico que, constatada la situación de acoso, que es la que motiva precisamente que el despido en su caso se califique como nulo, impone como reparación a la víctima el derecho de volver a su puesto de trabajo (Escudero y Poyatos, 2004; Rivas, 2005).

A continuación, se señalarán los abordajes más relevantes realizados hasta la fecha en relación al acoso psicológico en el lugar de trabajo en las distintas jurisdicciones de nuestro ordenamiento jurídico, comenzando por la vía social, que es en la práctica la mayormente utilizada.

4.5.1. Jurisdicción Social

Partiendo de que todo trabajador tiene derecho a la salud (Gallego, 2003), el llamado derecho del trabajo resulta en definitiva el derecho del trabajo asalariado, es decir, es la parte del ordenamiento jurídico, que agrupa y sistematiza, para su adecuada aplicación, las normas que intentan ordenar los conflictos que puedan producirse con motivo de las relaciones que se establecen entre los trabajadores (Gimeno, 2004, 2005; Ortega-Monasterio, 2001; Vida, 2003a). Por ello, la jurisdicción de lo social se viene ocupando de clarificar, distinguir y separar qué conductas son constitutivas de acoso laboral y cuáles otras son meros ataques a la dignidad del trabajador, caracterizados por ser concretos y no continuados y dirigidos a menoscabar la integridad moral de la víctima (Rodríguez-López, 2004a). Por otra parte, aunque no se haya citado hasta el momento, no se debe olvidar lo que se entiende por salud. El preámbulo del acta de constitución de la “Organización Mundial de la Salud” (OMS) define la salud como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social y no sólo la ausencia de enfermedad. Aspectos físicos, psíquicos y sociales que no pueden entenderse de forma aislada o separadamente, sino en íntima relación (Rodríguez-López, 2004a).

El acoso moral, además de existir, debe acreditarse en el curso de un procedimiento si es que el trabajador opta por plantear una reclamación judicial, habiendo de reconocerse al problema de la posible prescripción de las conductas contra las que se reclama una importancia nada desdeñable, partiendo de que estamos ante conductas reiteradas en el tiempo, con manifestaciones concretas, y que, de alejarse temporalmente más allá de los límites de la prescripción de las faltas, cuando sean cometidas por otros trabajadores, ponen en riesgo la propia viabilidad de la acción judicial emprendida, toda vez que la lejanía temporal entre las supuestas conductas constitutivas del acoso puede desdibujar la realidad de un verdadero acoso (Escudero y Poyatos, 2004).

Ciertamente, en el Derecho Español no existe una legislación específica dirigida a tutelar al trabajador frente a los comportamientos de acoso moral, si bien éstos pueden ser encuadrados en normas jurídicas ya existentes de protección al trabajador (Rodríguez-López, 2004a). Para Rodríguez-López (2004a), desde una primera perspectiva, resulta preciso deslindar adecuadamente las conductas calificables de acoso de otros posibles abusos cometidos por el empresario ejercitando de forma injusta sus poderes de dirección y organización en la empresa, pues no resulta factible llegar a la conclusión de que todo ejercicio abusivo de estas potestades puede calificarse de acoso y ello obviamente sin perjuicio de las respuestas que desde la legalidad puedan obtenerse en contra de esas actuaciones antijurídicas; dado que no es parangonable acoso moral al ejercicio arbitrario del poder directivo empresarial.

En España, en el ámbito puramente social se resuelven reclamaciones principalmente de dos tipos: a) acción de extinción de contrato de trabajo por la vía del art. 50 del ET alegando grave incumplimiento del empresario, y b) se reclama la acción de tutela de derechos fundamentales, siendo siempre la acción entablada por el trabajador contra el empresario, que ocupa la posición de acosador. Por otra parte, en el ámbito de la Seguridad Social, relacionados en sus últimas instancias con la jurisdicción social, las principales reclamaciones resueltas en relación con el acoso laboral son su pretensión como accidente de trabajo. Resulta por todo ello que en el ámbito laboral español pueden ser de aplicación a los casos de acoso moral en el trabajo en la jurisdicción social tanto la “Ley de Prevención de Riesgos Laborales” (LPRL) – Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, reformada recientemente en la ley 54/2003 de 12 de Diciembre – como el Estatuto de los Trabajadores (ET) – Real Decreto legislativo 1/1995 de 24 de Marzo.

El Estatuto de los Trabajadores contiene normativa específica en defensa de la dignidad de los trabajadores (art. 4). Así, el acoso moral en el trabajo vulnera el derecho que tienen los trabajadores a su “*integridad física*” (art. 4.2.d.), así como el derecho “*al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual*” (art. 4.2.e.). Estos preceptos legales vienen complementados por otros contenidos en el mismo art. 4 del ET, tal como el derecho del trabajador a la “*ocupación efectiva*”, derecho que es vulnerado cuando la víctima de acoso es sometida a todo tipo de vejaciones en su

trabajo, desposeyéndola del material necesario para realizar su tarea o, incluso, vaciando de contenidos su trabajo. El ET también recoge otros derechos de los trabajadores que pueden sufrir menoscabo en un proceso de *mobbing* (Lorenzo, 2003; Segalés, 2002; Velázquez, 2001):

- El derecho del trabajador a que se salvaguarde su intimidad personal cuando se entrega la copia básica de su contrato a los representantes de los trabajadores (art. 8.3.a).
- Las salvaguardas legales cuando se practica un registro sobre la persona del trabajador, sus taquillas o efectos individuales (art. 18).
- Los límites a las facultades del empresario de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales (art. 20.3.).
- Los límites a la movilidad funcional del trabajador, la cual en ningún caso se podrá efectuar con menoscabo de su dignidad (art. 39.3) y sin un procedimiento especial de modificación sustancial de las condiciones de trabajo (art. 41).

Una vez que el trabajador ha visto quebrantados sus derechos y su dignidad, puede acudir a la jurisdicción social y solicitar, de acuerdo al art. 50 del ET, la extinción voluntaria de su contrato; pero, ¿tiene derecho a la calificación de tal hecho como despido improcedente y, por tanto, a ser indemnizado el trabajador con 45 días de salario por año trabajado hasta un máximo de 42 mensualidades?. La respuesta es afirmativa, siempre que se demuestre que han existido modificaciones sustanciales en las condiciones de trabajo o cualquier tipo de incumplimiento grave por parte del empresario; y así lo ha dictaminado la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña de 28 de Noviembre de 2001 en la que establece que “*el acoso moral constituye una conducta contraria a la dignidad de la persona susceptible de reconducirse por la vía del art. 50 Ley ET*”, es decir, despido libre pero pagado. Más recientemente, el Juzgado de lo Social número 2 de Girona (sentencia 291/2002) ha fallado nuevamente a favor de la víctima, dictaminando la extinción del contrato por parte del trabajador al amparo del art. 50.1.c. del ET y su correspondiente indemnización de 45 días de salario por año trabajado (art. 50.2. ET). Por lo tanto, el trabajador acosado puede pretender extinguir su relación laboral, medida ésta que representa para él el único modo de liberarse de un medio hostil y destructor. En numerosas ocasiones esta alternativa viene avalada por los informes técnicos forenses, que consideran que desaparecida la causa cesarán los efectos traumáticos en un periodo

más o menos largo, e incluso aconsejan cuando la situación de la víctima es extremadamente grave que ésta pida la baja voluntaria (Escudero y Poyatos, 2004: Moreno-Jiménez, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2004a). El trabajador o trabajadora deberán ser informados de forma exhaustiva de las posibilidades y consecuencias de la interposición de una demanda de resolución del contrato por voluntad del trabajador - art. 50 ET. Por tanto, el trabajador o trabajadora debe conocer que le corresponde la carga de la prueba para acreditar que el empresario ha incumplido de forma grave sus obligaciones, poniendo en grave riesgo su salud, al no tomar las adecuadas medidas para evitar el acoso del que ha sido víctima, incluso después de haberle comunicado documentalmente tal situación. Si se consiguieran articular una serie de pruebas indiciarias, sería posible trasladar la carga de la prueba al empresario, que será entonces el que debe probar que ha cumplido con la obligación de proteger la integridad física y psíquica del trabajador, así como que tras la comunicación de los hechos ha realizado cuántas acciones han sido necesarias para verificar tales hechos y que el medio laboral está libre de agresiones morales. También deberán tenerse en consideración los informes de psiquiatras y psicólogos, que aunque sean realizados desde los organismos Públicos de Salud, deberán ser ratificados ante el Juez (Caldeiro, 2004), siendo por ello que en su caso se deberá acudir a un profesional que se comprometa a ratificar en el acto de juicio dicho informe. Es evidente que resultara más fácil la prueba en supuestos tales como la falta de ocupación efectiva, traslados, modificaciones sustanciales en las condiciones de trabajo que redunden en perjuicio de la formación profesional o en menoscabo de la dignidad del trabajador, que acreditar la existencia de una violencia psicológica ejercida por un compañero de trabajo, lo cual no significa que tal dificultad no pueda superarse, sobre todo si la intervención y el seguimiento jurídico-sindical se ha producido con tiempo suficiente para articular los elementos probatorios (Rodríguez-López, 2004a). También debe advertirse a la víctima que si la sentencia de instancia es estimatoria a su pretensión, la empresa puede recurrirla, lo cual, y como regla general, supondría el deber del trabajador o trabajadora de reincorporarse a su puesto de trabajo al menos durante el tiempo que tarde el sustanciarse el recurso de suplicación. No obstante, existe jurisprudencia que exime de tal deber al trabajador, cuando el Tribunal considera que la reincorporación del mismo al medio laboral podría acarrearle daños de difícil o imposible reparación. La víctima también debe conocer que en este

procedimiento el único condenado va a ser el empresario, nunca el acosador (Agra, Fernández y Tascón, 2004; Escudero y Poyatos, 2004; Rodríguez-López, 2004a). Si la pretensión de la víctima es el mantenimiento de su puesto de trabajo, puede interponerse una demanda de “tutela de derechos fundamentales”, articulada en su caso a través de los art. 15, 18 o 43.1 de la CE y aquellos preceptos que desarrollan en el ámbito social dichos artículos constitucionales. En dicha demanda debe solicitarse una indemnización de resarcimiento por daños (STS del 8 de Mayo de 1995; 22 de Julio de 1996 y 20 de Enero de 1997), siendo el criterio del TS que *“cuando ha existido violación de un derecho fundamental, se presume la existencia de daño moral y nace el derecho a indemnización. La sentencia que aprecie la lesión de un derecho fundamental ha de condenar a una indemnización de los daños morales sin necesidad de que se acredite un específico perjuicio dado que éste se presume”*, ya que la responsabilidad del empresario deviene por su falta de diligencia en la prevención del acoso, por no evitar estas prácticas perversas en el trabajo y porque, además, una vez conocido no articuló las medidas para la defensa de la víctima y la sanción del agresor. Puede ser que la defensa judicial de la víctima tenga que consistir en la impugnación de las decisiones empresariales, tales como despidos, sanciones, modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo y/o movilidad geográfica, en las que, aunque formalmente cumplan con los requisitos legales, esta licitud formal sólo constituya una cobertura a conductas de acoso laboral. En estos casos, y en el marco procedimental que le sea propio, se deberá intentar acreditar el fraude normativo y dejar patente cuál es la causa cierta que impulsa la decisión adoptada a los efectos legales que de tal declaración puedan derivarse.

Por otra parte, desde el 1 de Enero de 2004 se halla vigente el despido disciplinario por practicar conductas de acoso laboral, basado en un incumplimiento grave y culpable del trabajador. De hecho, el art. 54 del ET señala que *“el contrato de trabajo podrá extinguirse por decisión del empresario, mediante despido basado en un incumplimiento grave y culpable del trabajador”*, considerándose incumplimientos contractuales²⁰: a) las faltas repetidas e injustificadas de asistencia o puntualidad al

²⁰ El apartado g) fue introducido por el número cinco del artículo 37 de la Ley 62/2003, de 30 de Diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social (BOE de 31 de Diciembre). En vigencia desde el 1 de Enero de 2004.

trabajo, b) la indisciplina o desobediencia en el trabajo, c) las ofensas verbales o físicas al empresario o a las personas que trabajan en la empresa o a los familiares que convivan con ellos, d) la trasgresión de la buena fe contractual, así como el abuso de confianza en el desempeño del trabajo, e) la disminución continuada y voluntaria en el rendimiento de trabajo normal o pactado, f) la embriaguez habitual o toxicomanía si repercuten negativamente en el trabajo, y g) el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual al empresario o a las personas que trabajan en la empresa.

Asimismo, el acoso moral, por producir daños en la salud del trabajador afectado, es también materia de regulación por parte de la LPRL (Ley 31/1995 de 8 de Noviembre), cuyo objetivo no es otro que el de promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo (Morant, 2002; cit. López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003; Vida, 2003b). El art. 4.2. de la LPRL define riesgo laboral como la posibilidad que tiene un trabajador de sufrir un determinado daño derivado del trabajo, considerando como tal (art. 4.3.) las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. Por lo tanto, y dado que el acoso moral en el trabajo puede provoca daños en la salud de los trabajadores, la prevención del mismo entra dentro de las obligaciones de protección que tienen los empresarios. Así, la LPRL establece en su art. 14 que es “*obligación del empresario la prevención de los riesgos laborales garantizando una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, adoptando en el marco de sus responsabilidades cuantas medidas sean necesarias para tal fin, siguiendo un sistema de gestión y planificación de actividades preventivas*”. Por lo tanto, la ley obliga al empresario a analizar el riesgo, adoptando las medidas que considere necesarias para evitar o minimizar el riesgo laboral (art. 16).

Otro aspecto a tener en cuenta a la hora de estudiar el tratamiento jurídico que se le ha otorgado al *mobbing* en nuestro país es su consideración como accidente de trabajo²¹. El accidente de trabajo constituye una institución clásica para el Derecho del Trabajo, seguramente es la que cuenta con una mayor tradición de entre todas ellas si nos atenemos al contenido de las primeras leyes laborales. Consiste en imputar al trabajo una lesión o enfermedad, al punto de concluir en que el resultado dañoso no se hubiere producido de no intervenir sobre el afectado un elemento vinculado a ese contexto (Millán, 2003; Segalés, 2002; Rodríguez-López, 2004a). Por lo tanto, no parece casualidad que las primeras resoluciones judiciales sobre acoso moral hayan relacionado a éste con el concepto de accidente de trabajo. Ciertamente, los daños ocasionados como consecuencia de una práctica de acoso psicológico en el contexto laboral conllevan habitualmente una enfermedad del estado de ánimo, enfermedad cuyo origen es la realización del trabajo que tiene encomendado, centrándose el origen de dicha enfermedad en la relación laboral (Rodríguez-López, 2004a). Si bien la asociación entre la psicopatología y el accidente de trabajo no necesariamente precisa de la detección de una conducta o de un comportamiento definido; basta con que los síntomas apreciables se manifiesten a causa del trabajo, así pues, siempre que se haya acreditado la naturaleza del padecimiento y su conexión directa y exclusiva con la prestación

²¹ La Ley General de la Seguridad Social, en su artículo 115 admite que se consideren accidentes de trabajo las enfermedades que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo. Asimismo, en el punto 2, apartado e) de dicho artículo establece *“tendrán la consideración de accidente de trabajo: las enfermedades no incluidas en el artículo siguiente (que se refiere a las padecidas con anterioridad que se agraven como consecuencia de la lesión constitutiva del accidente), que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo”*. Es importante tener en cuenta los conceptos y principios utilizados por los Tribunales. El concepto lesión corporal es interpretado en un sentido amplio, no sólo como irrupción súbita y violenta sino como trastorno fisiológico y funcional que unido a un suceso desencadenante origina la lesión corporal. (STS 10/11/1981; 27/02/1992, TSJ del País Vasco de 7/10/1997 entre otras.) Un principio a tener en cuenta es la exigencia de una relación directa de causalidad entre las enfermedades derivadas del trabajo y que no se encuentran en el listado de enfermedades profesionales. En estos supuestos es determinante para su calificación el informe técnico de médicos especialistas - enfermedades psíquicas. (TSJ de Murcia de 31/7/1997; TSJ País Vasco de 7/10/1997; TSJ País Vasco de 2/11/1999; Juzgado de lo Social nº 1 y nº 3 de Pamplona, ratificadas por el T.S.J. de Navarra.) La presunción de laboralidad de todos los accidentes sufridos durante la jornada laboral destacada en el art. 115 de LGSS ha sido estimada por los Tribunales; por todas citaremos la STS de 23/7/1999. Por todo ello, la consideración del acoso moral en el trabajo como accidente de trabajo queda supeditada a la causalidad entre el acoso y la baja o incapacidad sufrida por el trabajador (López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003).

laboral, resultaría clara la consideración de la incapacidad temporal como accidente laboral (Rodríguez-López, 2004a). La sentencia del TS de 27 de Diciembre de 1995 (RJ 1995/9846) dictada en unificación de doctrina, viene a señalar que ha de calificarse como accidente laboral *“aquel en que de alguna manera concurra una conexión con la ejecución de un trabajo, bastando con el nexo causante, indispensable siempre en algún grado, sin que sea necesario precisar su significación mayor o menor, próxima o remota, concausal o coadyuvante, debiendo otorgarse dicha calificación cuando no aparezca acreditada rotura alguna de la relación de causalidad entre la actividad profesional y el padecimiento, excepto cuando hayan ocurrido hechos de tal relieve que evidencien a todas luces la carencia de aquella relación”*. En este sentido, existen ya algunas sentencias que catalogan las consecuencias psíquicas o físicas derivadas del acoso moral como accidente de trabajo (Velázquez, 2001, 2005). Las primeras sentencias en reconocer las enfermedades psíquicas derivadas de procesos de *mobbing* como accidentes de trabajo son las de los Juzgados de lo Social de Pamplona nº 1 y nº 3 de 19 de Febrero y 20 de Marzo de 2001, respectivamente (posteriormente ratificadas por la Sala de lo Social del TSJ de Navarra el 30/4/2001). En esta misma línea resulta también destacable la STSJ del País Vasco, de fecha 25 de Marzo de 2003, en la que se mantiene la calificación de accidente de trabajo del periodo de IT (incapacidad temporal) padecido por una policía municipal del Ayuntamiento de San Sebastián, por motivo del acoso moral que se le practicaba. Otra sentencia, destacada por Aramendi (2001), es la del TSJ de Cataluña de 30 de Mayo de 2001 (sala de lo Social), en la que tras evidenciar que el trabajador, como consecuencia de un cambio en el trabajo con degradación de funciones, padece una profunda depresión que le conduce al suicidio, se estima que su fallecimiento debe calificarse de accidente de trabajo, por encontrarse una plena relación causal entre fallecimiento y trabajo (art. 115.2.e. y 3 de la LGSS).

Recientemente, desde el Juzgado de lo Social nº 4 de Santander se ha reconocido la incapacidad permanente absoluta²², derivada de accidente de trabajo, a una mujer de 29 años que sufría un trastorno depresivo provocado por el acoso laboral padecido por parte de su superior, indicándose en la sentencia dictada al respecto que *“la joven*

²² Sentencia ratificada posteriormente por el TSJ de Cantabria.

padece graves daños psicológicos que le impiden trabajar”, siendo la primera sentencia de este tipo en España.

4.5.2. Jurisdicción Contencioso-Administrativa

Respecto a la jurisdicción social, la gran diferencia que nos lleva directamente a una jurisdicción distinta, cual es la contencioso-administrativa, es la condición que ostenta, por un lado, el sujeto pasivo o trabajador afectado por el acoso es un funcionario; y por otro lado, la demandada o responsable última frente al episodio de acoso moral denunciado, que es la Administración Pública (Escudero y Poyatos, 2004; Luelmo, 2003a). Y es que se ha venido señalando que el acoso laboral tiene una incidencia mayor en la administración, donde los trabajadores tienen un estatuto especial (funcionarial) que se rige por unas normas, diferentes a las laborales, situación que dificulta notablemente la posibilidad de rescisión contractual, motivo por el cual la erosión psicológica y presión sutil mediante el acoso se presenta como una alternativa rápida y tentadora con una finalidad única: la del abandono de la plaza de forma voluntaria por parte del propio funcionario acosado (Escudero y Poyatos, 2004).

En el ámbito de esta jurisdicción y partiendo de la posibilidad de accionar por parte del empleado al servicio de la administración pública, tanto en vía ordinaria como especial de tutela de derechos fundamentales, podría adivinarse una litigiosidad, si no idéntica a la del ámbito social, sí a unos niveles aproximados en número de demandas y litigios en los que la cuestión planteada sea precisamente la presión psicológica intimidatorio padecida por el empleado público con la condición de funcionario que el superior jerárquico le ha inflingido en el contexto de la relación funcionarial (Rivas, 2005).

La primera sentencia en la que nuestro Alto Tribunal se ha pronunciado expresamente de forma favorable a un caso de acoso moral es una resolución dictada en el orden Contencioso-Administrativo; se trata de la STS (Sala III), de 23 de Julio de 2001, relativa a un supuesto de acoso moral en el trabajo, en la que se reconoce una indemnización de daños y perjuicios a un funcionario público al que no se le daba ocupación efectiva, siendo destinado a un sótano sin ventilación ni luz natural, se le rechazan los partes de baja por depresión, y se le imponen sanciones revocadas

judicialmente. Ante tal situación, el funcionario reclamó una indemnización de daños y perjuicios, por la vía de la responsabilidad patrimonial de la administración, condenando la sala de lo contencioso del TSJ de Extremadura al Ayuntamiento correspondiente al pago de una indemnización, lo cual es confirmado con posterioridad por el TS, razonando en su sentencia que los hechos descritos constituyen *“una forma de acoso moral sistemáticamente dirigido contra el funcionario público reclamante, carentes de toda justificación”*.

Por último, y en relación sobre la elaboración del concepto de *mobbing*, en este caso en la jurisdicción Contencioso-Administrativa, es reseñable la sentencia de la sala correspondiente del TSJ de la Comunidad Valenciana, de 25 de Septiembre de 2001, en la que se señala que *“el mobbing es una situación en que se ejerce una violencia psicológica de forma sistemática y recurrente y durante tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona acabe abandonando el lugar de trabajo”*, definición en la línea descriptiva de las ya señaladas.

4.5.3. Jurisdicción Civil

Tal y como señala la doctrina especializada, cuando ocurre una desgracia, una calamidad o un accidente del que se siguen daños para las personas o para las cosas, hay que decidir si el que experimenta el daño no tiene otra posibilidad que la resignación o puede esperar algo de los demás, incluso si tiene derecho a ello (Conesa y Sanahuja, 2002). Resulta evidente que el acoso moral constituye un atentado a la integridad moral de las personas, a quienes se somete a tratos degradantes que impiden el libre desarrollo de su personalidad y que desde esta perspectiva este acoso constituye un atentado al derecho a la integridad moral que protege el art. 15.1 de la CE, pero dicho atentado puede tener, y de hecho suele tener, consecuencias físicas para el trabajador, que acaba sufriendo numerosos y terribles daños, todos ellos ya descritos en la presente Tesis Doctoral. Pese a ello, en el fondo son varias las razones que avalan la competencia del orden social de la jurisdicción y que desvirtúan los argumentos acogidos por los partidarios de que la cuestión se resuelva por el orden civil (Rodríguez López, 2004a).

Por una parte, existe una escasa judicialización del acoso laboral por la vía civil, donde la acción pertinente sería la reclamación de indemnización por daños, psíquicos y/o morales (Alarcón, Rodríguez y Ruiz, 2004; Rivas, 2005), pese a que esta jurisdicción está regida por el principio dispositivo, siendo la apropiada para la defensa en vía civil del honor, la intimidad y la propia imagen, y para las reclamaciones de daños y perjuicios, así como para la interposición de acciones de responsabilidad extracontractual contra el agresor (Blanco y Sánchez Carazo, 2002). Por lo tanto, la jurisdicción civil, vía a menudo paralela a la laboral, y excluyente por tanto de dicha vía cuando exista idéntico cobijo legal, puede ampararse tanto en la responsabilidad contractual (arts. 1089 y 1101 del CC) como en la responsabilidad extracontractual o aquiliana (arts. 1902 y ss. del CC), y puede dirigirse tanto contra la empleadora como contra el acosador, o incluso contra ambos simultáneamente (Escudero y Poyatos, 2004).

En lo que se refiere al ámbito civil español, el art. 1101 del Código Civil (CC) resulta aplicable cuando el empresario incumple en su deber de proteger y preservar la salud y la seguridad de sus trabajadores. Asimismo, el art. 1902 del CC también es aplicable en los casos de *mobbing*, permitiendo entablar acciones de responsabilidad extracontractual frente al agresor o el empresario del que éste depende si es que perteneciera a empresa distinta a la del agredido (Morant, 2002; cit. López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003), tal como se deriva de su redacción “*el que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia está obligado a reparar el daño causado*”.

Así, la STS de 24 de Mayo de 1994 (RJ 1994/4296), sobre la responsabilidad civil del empresario señala que “*en primer lugar, el término civil se utiliza en el art. 97.3 de la LGSS en un sentido amplio que comprende frente a la penal tanto la responsabilidad estrictamente civil como la que surge de un incumplimiento laboral. En este sentido el empresario puede ser responsable civilmente cuando el daño causado se vincula con una conducta de aquél ajena al contenido obligatorio del contrato de trabajo*”.

Por último, en el caso concreto del *mobbing* debemos tener presente que las acciones de acoso son a menudo llevadas a cabo no solo por el empresario, sino también por los propios compañeros, con los que no existe una relación contractual, por ello, si el trabajador quiere implicar en el procedimiento a dichos trabajadores se debe admitir la posibilidad de acudir a la vía civil, para poder obtener una sentencia favorable respecto a aquellas personas que han incidido negativamente en su salud (Cordero, 2002; Rodríguez-López, 2004a).

4.5.4. Jurisdicción Militar

El Código Penal Militar de 1985 fue la norma pionera en la regulación del acoso psicológico en España, ya que este Código contiene normas específicas aplicables al maltrato psicológico y al abuso de poder en los siguientes artículos (Blanco, 2002; cit. López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003):

- Art. 103. *“El superior que, abusando de sus facultades de mando o de su posición en el servicio, irrogare un perjuicio grave al inferior, le obligare a prestaciones ajenas al interés del servicio o le impidiere arbitrariamente el ejercicio de algún derecho será castigado”.*
- Art. 106. *“El superior que tratare a un inferior de manera degradante o inhumana será castigado”.*

Ejemplo de ello la Sentencia de la Sala 5ª del Tribunal Supremo de fecha 14 de Septiembre de 1992, número 28/1992, donde se señala que: *"Por eso, aún admitiendo que el Teniente autor de las acciones que hemos calificado de degradantes, intentase con ellas la corrección [...] de la conducta de su subordinado [...] es lo cierto que conoció y quiso producir las acciones que se realizaron, es decir, tratar a su subordinado con una dureza y un desprecio, que no cabe calificar sino de degradante por vejatorio de un ser humano [...] este delito no exige el específico ánimo de degradar o de humillar [...] La Ley penal no podría limitarse a defenderla frente a supuestos de superiores cuya aberrante personalidad les llevase a un íntimo disfrute del trato humillante en sí mismo [...] sino que hace referencia a todo supuesto en que,*

incluso por razones que pudieran considerarse pedagógicas o profesionales, un superior atenta contra aquella dignidad".

4.5.5. Jurisdicción Penal

Tan erróneo como creer que no existe en el Estado español una legislación penal adecuada para reprimir el acoso moral en el trabajo sería creer que sólo la penal es la forma eficaz de luchar contra esta lacra socio-organizativa (García-Calderón, 2004; Molina, 2002). Sin embargo, igualmente es oportuno tener bien presente que ni en todos los casos la vía penal es posible, ni siempre que es posible es la más recomendable en el plano práctico, especialmente para los intereses de la persona afectada, que es lo que realmente cuenta (Molina, 2002). Según Molina (2002), el verdadero problema no reside en discernir si está o no tipificado en el Código Penal, sino más bien en determinar cuál de los diversos tipos penales existentes permite aferrar mejor los elementos del proceso de violencia psicológica y moral en que se concreta el acoso laboral y, por tanto, aporta una mejor respuesta para afrontar jurídicamente la defensa contra el mismo. Además, debemos tener presente que el principio de intervención mínima como límite a la facultad punitiva del Estado fundamenta que la vía penal para la represión de actos ilícitos se reserve para los ataques más graves a los bienes jurídicos más necesitados de protección, cuando el resto del sector del ordenamiento jurídico se ha mostrado ineficaz para salvaguardarlo, tratando así de proteger los bienes jurídicos más dignos de protección; por ello resulta tan complejo acudir a la vía penal para actuar contra comportamientos de acoso moral en el trabajo, si bien dicha realidad ha comenzado a cambiar recientemente (García-Calderón, 2004; Rodríguez López, 2004a).

En el ámbito penal, los escasos supuestos en los que, hasta la fecha, se ha enjuiciado una supuesta conducta de acoso moral en el trabajo se caracterizan por el confucionismo entre el delito contra la integridad moral y otros delitos que pueden calificarse como limítrofes, así el acoso sexual, o los delitos de lesiones, cuando existe un efectivo daño a la víctima, o bien con otros delitos con los que, a priori, no cabe hallar similitud pero que sirven de cobijo a otro tipo de reclamaciones (Escudero y Poyatos, 2004; Pérez-Machío, 2006). En este ámbito parece haberse llegado incluso a distinguir una especie de graduación en la gravedad del acoso, de forma que las formas

menos graves del mismo deberían siempre resolverse en otro orden distinto al penal, fundamentalmente el social, cuando se trate de personal sujeto al derecho del trabajo. En consecuencia, en el orden penal se baraja el criterio de la suficiencia de la solución jurídica o sanción para la conducta constitutiva del acoso laboral junto con el de gravedad de dicha conducta para estimarla sancionable en el orden penal o bien remitir su castigo o reparación al orden social, en principio suficiente para ello (Gimeno, 2005; Molina, 2002).

En materia laboral, el art. 311 del CP establece que *“serán castigados con las penas de prisión de seis meses a tres años y multa de seis a doce meses: a) los que, mediante engaño o abuso de situación de necesidad impongan a los trabajadores a su servicio condiciones laborales o de Seguridad Social que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual; b) los que en el supuesto de transmisión de empresas, con conocimiento de los procedimientos descritos en el apartado anterior, mantengan las referidas condiciones impuestas por el otro; y c) si las conductas reseñadas en los apartados anteriores se llevaren a cabo con violencia o intimidación se impondrán las penas superiores en grado”*. Además, el CP, en su art. 316 prevé que los que con infracción de las normas de prevención de riesgos laborales y estando legalmente obligados, no faciliten los medios necesarios para que los trabajadores desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, de forma que pongan así en peligro grave su vida, salud o integridad física, serán castigados con las penas de prisión de seis meses a tres años y multa de seis a doce meses.

Estamos pues ante un delito cuyo bien jurídico protegido es la seguridad e higiene en el trabajo (art. 40.2 CE), sancionándose penalmente cuando incumpliendo la normativa sobre esa materia, se cree un peligro concreto para la vida, salud o integridad física de los trabajadores, siendo la conducta típica una conducta omisiva, consistente en no facilitar los medios necesarios para que los trabajadores desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas.

En relación a lo anteriormente explicado nos encontramos con sentencias como la emitida por el TS de 12 de Noviembre de 1998 (RJ/7764), donde se reseña que ha de ponerse *“en peligro grave la vida, la salud o la integridad física de los trabajadores,*

sin que sea necesario que el peligro se concrete en una lesión efectiva puesto que el delito en cuestión es un tipo de riesgo”²³.

Por otra parte, el Código Penal (CP) vigente, protege la integridad moral en el Título VII, Libro II *de las torturas y otros delitos contra la integridad moral* (arts. 173 a 177), distinguiendo los tipos en función de su gravedad, finalidad y sujeto activo (particular o funcionario). En este sentido, frente a los planteamientos doctrinales que encuentran la solución adecuada en el recurso a una pluralidad de tipos penales (entre los que se ubican los relativos a los derechos de los trabajadores) y en la necesidad de construir un nuevo precepto sancionador de estos comportamientos hay que advertir que el Derecho Penal y, en concreto, el Código Penal de 1995 contempla ya un artículo, en el que, no existiendo manifestación expresa del *mobbing* o acoso moral en el trabajo, pueden quedar absorbidas la totalidad de las prácticas que adquieran dicha condición, esto es, el artículo 173.1 del Código Penal que tipifica los tratos degradantes que menoscaban gravemente la integridad moral (Escudero y Poyatos, 2004; Molina, 2002). La sistematización del *mobbing* a partir del clima degradante y humillante que individualiza, le atribuye la condición de sustrato material y elemento sustantivo de esta clase de comportamientos que, en última instancia, han de identificarse con los tratos degradantes incursos en el artículo 173.1, en cuanto contrarios a la integridad moral. En este sentido, siendo factible la mencionada identificación se debe concluir manifestando que los comportamientos de *mobbing* o acoso moral en el trabajo sólo encontrarán una completa sanción penal a través de su tipificación vía artículo 173.1 CP. Así, al margen de consideraciones relativas al elemento teleológico o geográfico de ejercicio de los mismos, estas conductas deberían recibir idéntico castigo al aplicado respecto a cualquier otro trato degradante, independientemente del ámbito geográfico en el que éstas se desarrollen. Con todo ello, prescindiendo de consideraciones subjetivas directamente relacionadas con las posibles consecuencias derivadas de esta clase de conductas se propone que los comportamientos de *mobbing* sean denominados como “acoso moral en el trabajo” o como “tratos degradantes”, en alusión directa al contenido típico del precepto penal en el que se incardinan (art. 173.1 CP) y jurídicamente se conciban como una infracción habitual y reiterada de comportamientos de diversa

²³ En igual sentido, STS de 26 de Julio de 2000 (RJ 2000/7920).

naturaleza que, cometidos en el ámbito laboral o como consecuencia de una relación laboral preexistente, provocan potencialmente sufrimientos y padecimientos de degradación, humillación y envilecimiento de especial intensidad, contrarios la integridad moral, y dirigidos, en última instancia, a obtener la salida del trabajador de la empresa.

El tenor literal del art. 173 del Código Penal en relación al tipo especial del art. 177 recoge los requisitos que los especialistas establecen para considerar que concurre lo que ahora se conoce como *mobbing* o acoso moral en el trabajo y que son la existencia de un trato degradante y la existencia de un daño (Blanco y López, 2002; cit. López-Cabarcos y Vázquez-Rodríguez, 2003). Estos artículos tipifican las siguientes acciones antijurídicas:

- Un trato degradante que menoscabe gravemente la integridad (art. 173).
- Un atentado que menoscabe gravemente la integridad moral, cometido por autoridad o funcionario público (art. 175 primera parte).
- Un atentado que menoscabe la integridad moral (art. 175 segunda parte).
- Una tortura que atente gravemente contra la integridad moral, cometido por funcionario público o de prisiones o centro de corrección de menores (art. 174.1 primera parte y 174.2).
- Una tortura que atente contra la integridad moral, cometido por funcionario público o de prisiones o centro de corrección de menores (art. 174.1 segunda parte y 174.2).

En estos artículos se recoge como idea central la inviolabilidad de la persona, es por ello que los actos que envilecen, humillan, vejan o denigran la integridad moral de otro, cuando se cometen en las condiciones o circunstancias a que alude la Ley, se consideran tortura. En base al artículo 175 del CP, que establece que “*la autoridad o funcionario público que, abusando de su cargo y fuera de los casos comprendidos en el art. 174, atente contra la integridad moral de una persona, será castigado con pena de prisión e inhabilitación especial para empleo o cargo público*”.

También en la vía penal se exigirá la reparación del daño, que podrá consistir en obligaciones de dar, de hacer o de no hacer que el Juez o Tribunal establecerá atendiendo a la naturaleza de aquél y a las condiciones personales y patrimoniales del culpable, determinando si han de ser cumplidas por él mismo o pueden ser ejecutadas a

su costa (art. 112 CP). Debiendo tener presente que la indemnización de perjuicios materiales y morales comprenderá no sólo lo que se hubieren causado al agraviado, sino también los que se hubieren ocasionado a sus familiares o terceros.

Por último, no podemos olvidar el contenido del art. 147 CP relativo a las lesiones, pues si el resultado de un acoso moral es el menoscabo de la integridad corporal o la salud física o mental de una persona en los términos previstos en ese cuerpo legal, cabría naturalmente una acción de responsabilidad criminal (Conesa y Sanahuja, 2002; Escudero y Poyatos, 2004; Molina, 2002; Rodríguez-López, 2004a).

A fecha de hoy, no existe ningún tipo de jurisprudencia penal específica sobre la materia del acoso psicológico en el ámbito laboral en nuestro país. Todo ello, sin perjuicio de los procedimientos penales que actualmente se están tramitando a nivel estatal por esta causa, que no son más de media docena, según las noticias que llegan por vía *internet* o por los medios de comunicación (Escudero y Poyatos, 2004). Dicha escasa judiacialización, es fundamentalmente debida, tal como afirma la sentencia de la Audiencia Provincial de Sevilla de 18 de Noviembre de 2003 “*existe consenso unánime en que su prevención y remedio debe abordarse preferentemente desde el plano del derecho laboral, reservando la intervención penal para los casos de especial gravedad*”.

Todo el panorama planteado respecto a la jurisdicción penal puede verse modificado a medio plazo, ya que en Julio de 2006 se ha presentado un anteproyecto de reforma del CP donde se contempla como delito contra el derecho de los trabajadores la tipificación del acoso laboral como delito, con una pena de prisión de entre seis meses y dos años²⁴. La regulación del acoso moral, tal como se contiene en dicho anteproyecto de reforma, es una noticia esperanzadora para articular una eficaz respuesta penal ante este problema social, sin embargo, la redacción filtrada por la prensa muestra tantas deficiencias de técnica legislativa que hay motivos para dudar de su utilidad práctica si algún día se convierte en texto positivo.

²⁴ Véase nota 15.

METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN PERICIAL PSICOLÓGICA DE LAS VÍCTIMAS DE “*MOBBING*”

A la hora de realizar una valoración pericial de un fenómeno tan complejo y sutil como es el acoso psicológico en el lugar de trabajo, lo ideal resultaría a través de un abordaje multidisciplinar de distintos profesionales (p. ej., médicos especialistas en salud laboral, psicólogos clínicos, psicólogos del trabajo, técnicos en prevención de riesgos laborales), tanto pertenecientes a la propia organización laboral como ajenos a ella, y de una aproximación a los distintos aspectos técnicos a considerar, como son el propio lugar de trabajo y del supuesto acosador (o acosadores en su caso), no sólo la evaluación de la víctima del acoso. Sin embargo, a menudo, y dadas las propias características del *mobbing* (donde la organización laboral es la primera en negar su existencia), el profesional se verá avocado a tan sólo poder acceder a la evaluación directa de la supuesta persona acosada, con las limitaciones técnica correspondientes, de ahí la importancia de contar con conocimientos sobre victimología.

Por todo ello, en este capítulo, el objetivo no es otro que el de pretender exponer de forma clara los distintos aspectos a considerar a la hora de evaluar una supuesta situación de acoso psicológico en el marco laboral, así como describir algunos de los instrumentos de medida complementarios más utilizados tanto a nivel nacional como internacional.

5.1. LA EVALUACIÓN TÉCNICA DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO

Si bien la violencia psicológica en el contexto laboral es un fenómeno tan antiguo como la propia humanidad, la característica fundamental en nuestra actual sociedad laboral al respecto, reside en procurar la objetivización del problema del acoso laboral (p. ej., intensidad, gravedad y duración) y en el establecimiento de un nexo causal entre el trabajo y la psicopatología desarrollada a consecuencia de dicho acoso (Arce et al., 2006; Fodale, 2002; González-García, 2002; Llana, 2005; Luna, 2004; Pedersen, 2004; Piñuel, 2005; Reales, 2006; Soria y Garrido, 2005), situación aún más relevante en el contexto jurídico dado el insuficiente conocimiento del *mobbing* ante los tribunales de justicia y por lo tanto ante la dificultad de probar este tipo de conductas abusivas que inciden en la salud de las personas y de las organizaciones (Bondi y Gregersen, 2004; Borrás, 2002; Piñuel, 2004b).

La evaluación técnica del acoso psicológico en el lugar de trabajo es compleja y deberá incluir numerosos aspectos, como son la propia situación de acoso descrita por la supuesta víctima, las propias características de la organización laboral²⁵ donde se ha llevado a cabo el acoso y las distintas personas implicadas, víctima y acosador incluidos (Cowie et al., 2002; Merchant y Hoel, 2003; Padial y De la Iglesia, 2002). A continuación serán descritas algunas propuestas destacadas sobre la materia.

Para López y Camps (1999), los datos que se consideran adecuados para realizar una correcta valoración de los supuestos de *mobbing* son el realizar una exhaustiva anamnesis sociolaboral y un análisis del puesto de trabajo de la supuesta víctima, realizar una descripción cronológica del curso de los acontecimientos, considerar aspectos como el sexo, la edad, la antigüedad y la posición en la organización y en organizaciones anteriores, la duración y frecuencia de la sintomatología, el historial psiquiátrico de la persona acosada, las implicaciones laborales, familiares y sociales de

²⁵ La evaluación psicosocial de la organización se refiere a una medida del funcionamiento organizativo desde la perspectiva del comportamiento humano, y que se caracteriza por el uso de métodos y procedimientos científicos (Martínez-Tur y Peiró, 2003).

la situación actual, y el cumplimiento de la definición *mobbing* en su frecuencia y duración.

En la misma línea, Pérez-Bilbao et al. (2001)²⁶, señalan que los datos adecuados para un correcto “diagnóstico” y documentación de la situación de *mobbing*, encaminados, además, a un tratamiento correcto, son los siguientes: a) anamnesis sociolaboral, b) análisis en profundidad del puesto de trabajo actual, c) descripción cronológica del curso traumático de los acontecimientos habituales en los pasados años, buscar el origen de la situación (conflicto no resuelto desencadenante de la dinámica de acoso), d) sexo, edad, antigüedad en la empresa y en empresas anteriores (trayectoria profesional), e) tiempo de estrés, frecuencia, problemas de sueño, calidad de vida, diagnósticos psiquiátricos, f) empleo de cuestionarios, g) implicaciones laborales, familiares y sociales en la supuesta víctima, h) cumplimiento de la definición de *mobbing* en sus aspectos de frecuencia, temporalidad e incorrección de la acción sufrida, e i) detección de distintos tipos de adicciones (como factor de vulnerabilidad).

Por otra parte, Padial y De la Iglesia (2002), proponen que para realizar un correcto análisis de la relación de causalidad entre *mobbing* y daño psicológico producido es necesario alcanzar en primer lugar un “diagnóstico de sospecha” antes de lograr el definitivo “diagnóstico de certeza”. Dicho “diagnóstico de sospecha” debe alertar al profesional ante situaciones tales como: a) existencia de psicopatologías o síntomas físicos sin explicación de causa orgánica, padecidos por trabajadores sanos hasta la fecha, exitosos o triunfadores; b) con anterioridad al supuesto acoso, las víctimas no han sido diagnosticadas de personalidades patológicas que les hayan provocados problemas laborales previos; c) el trabajador acosado se sabe preparado en su esfera profesional y social. En este sentido el perito debe indagar en la biografía profesional y personal, ya que si el acoso ha durado varios años, la víctima de *mobbing* ha perdido la perspectiva y sólo recuerda las últimas fases, que podrían confundir la patología generada por el acoso con una patología previa; y d) el profesional ante el binomio trabajador exitoso-somatizaciones debe recabar información sobre el grado de deterioro del ambiente comunicacional en el trabajo. Una vez realizado el “diagnóstico de sospecha” y comprobados los parámetros clínicos tanto somáticos como psíquicos,

²⁶ En publicación correspondiente al INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

así como los laborales y socio-familiares, sólo resta realizar un exhaustivo “diagnóstico diferencial” [no en el sentido clínico del concepto] (véase Tabla 5.1) con otros cuadros psicosociales que pueden errar la valoración técnica: el síndrome de fatiga crónica, el estrés laboral, el síndrome de *burnout* y el acoso sexual en el lugar de trabajo (Borrás, 2002; Carrasco y Maza, 2005; Padial y De la Iglesia, 2002).

Tabla 5.1. Cuadros a considerar en el “diagnóstico” diferencial del *mobbing* (Padial y De la Iglesia, 2002)

Fatiga crónica	Estrés laboral	<i>Burn-out</i>	Acoso sexual	<i>Mobbing</i>
<u>Sujetos</u> : frágiles, inseguros de sí mismos, prescindibles, miedo jerárquico.	<u>Sujetos</u> : temor al paro, trabajos poco creativos, en cadena	<u>Sujetos</u> : alta cualificación, no reconocidos, han tocado techo, mayor responsabilidad que retribución	<u>Sujetos</u> : saben sus derechos, alta responsabilidad, sin miedo al ambiente hostil.	<u>Sujetos</u> : brillantes entre mediocres. Disocian el acoso con la enfermedad.
<u>Grupo</u> : vago o quejica	<u>Grupo</u> : Existe sobrecarga real de trabajo	<u>Grupo</u> : solidario	<u>Grupo</u> : Apoyos puntuales	<u>Grupo</u> : hostigador, adeptos y testigos mudos. No hay apoyos
<u>Empresa</u> : actitud pasiva	<u>Empresa</u> : Actitud autoritaria, precariedad laboral	<u>Empresa</u> : actitud consentidora	<u>Empresa</u> : mediadora si existe escándalo	<u>Empresa</u> : Prima la rutina.
<u>Síntomas</u> : cansancio, pseudogripe, depresión	<u>Síntomas</u> : contracturas, sintomatología ansioso depresiva	<u>Síntomas</u> : depresión, problemas conyugales	<u>Síntomas</u> : ansiedad depresiva o agresiva	<u>Síntomas</u> : hipervigilancia, sintomatología ansioso-depresiva, cólera.

De lo expuesto hasta el momento, se debe a pasar a contemplar la posibilidad de estar ante un supuesto de simulación o de una falsa situación de *mobbing*, ya que no siempre se puede diferenciar lo que es verdadero de lo que resulta de la invención personal (Bluck y Habermas, 2001; Chica, Escobar y Folino, 2005; Fernández-Ríos, 2006; Stokes y Cooper, 2001). Por ejemplo, para González de Rivera y López-García (2003), todos los textos relacionados con las ciencias forenses coinciden en que la diferencia del simulador con otros realmente enfermos estriba, dentro del campo psico-médico-legal, en que en estos últimos se finge una enfermedad que no se tiene con voluntariedad consciente de fraude, pudiendo aparecer la finalidad utilitaria en otros casos además de los casos de simulación. Algunos de los indicadores propios de sujetos simuladores son: a) la existencia de un incentivo externo significativo, habitualmente económico; b) el cuadro psicopatológico expresado no encaja en la dinámica habitual de

la alteración; c) la persona muestra su incapacidad para trabajar pero mantiene su capacidad para el ocio; d) el pseudo-acosado puede tratar de evitar la valoración especializada, a menos que ésta sea fundamental para obtener el beneficio pretendido; e) se detectan disparidades significativas entre las distintas pruebas psicométricas administradas, tanto entre sí mismas como con la sintomatología que se alude; f) el simulador puede parecer evasivo en el momento de la exploración o declinar su cooperación en procedimientos diagnósticos o en tratamientos prescritos, incluyendo los psicoterapéuticos; además, suelen negar con bastante rotundidad su consentimiento a ser entrevistados en condiciones de hipnosis, relajación o bajo la influencia de pentotal o amobarbital (narcoanálisis); g) en la evaluación se detectan rasgos e indicadores de escasa honradez, codicia y marcada actitud demandante; h) la tenacidad en la persecución de los fines ligados a la demanda, el planteamiento de la demanda en sí y la actividad querulante desplegada, contrastan con el estado incapacitante alegado; i) presencia de cuadros experimentados (metasimulación o sobresimulación) o conocidos, más o menos cercanos al interesado; j) el pseudo-acosado suele hallarse molesto, intranquilo, malhumorado, susceptible, poco cooperador o resentido, aunque estos signos son poco valorables en cualquier sentido; y k) existen inconsistencias en la sintomatología descrita por el simulador. Otros criterios como una trayectoria profesional desfavorable, absentismo laboral (tanto justificado como no), bajo rendimiento, poca motivación ante nuevas tareas a desarrollar e incluso la marginalidad social dentro del entorno laboral no son indicadores válidos de simulación, puesto que también pueden hallarse en auténticas víctimas de *mobbing* (González de Rivera y López-García, 2003; Pedersen, 2004).

En la práctica real, desafortunadamente, no resulta habitual poder acceder a todos los aspectos que debieran ser considerados en la evaluación de un supuesto de acoso psicológico en el lugar de trabajo, ya que la organización laboral niega dicha situación y no facilita la valoración global de la situación, tal y como resultaría recomendable. Por ello, resulta común que ante la evaluación de una situación de *mobbing* sólo se pueda acceder a la exploración de la víctima, con las consecuentes limitaciones, por lo que será de especial importancia el tener acceso a documentación propia de la organización laboral, como informes sobre clima laboral, protocolos de actuación ante supuestos de acoso laboral, planes de acción preventiva sobre riesgos

psicosociales y formación de directivos, mandos intermedios y empleados sobre dichos riesgos del contexto laboral.

Lógicamente, en el caso de que sea requerida la emisión de un dictamen pericial la objetividad debe primar a la hora de realizar cualquier informe técnico (Andreu y Graña, 2003; Borrás, 2002; Carrasco y Maza, 2005; Reales, 2006), ya que deberá establecer una relación de causalidad entre un hostigador y las consecuencias para la salud de la víctima (Fuentes, Cabrera y Serrano, 2006; Padial y De la Iglesia, 2002; Tehrani, 2004). Hay que tener en cuenta además que las causas que originan este tipo de alteraciones suelen ser múltiples y difusas (Borrás, 2002), lo cual dificulta la evaluación. A continuación se muestra una propuesta de evaluación de la víctima de *mobbing* (véase Tabla 5.2.) propuesta por González de Rivera (2003):

Tabla 5.2. Evaluación de la víctima de *mobbing* (González de Rivera, 2003)

1) Evaluación del riesgo	Factores de riesgo organizativos, individuales y del entorno
2) Planificación	
3) Seguimiento médico – Vigilancia de la salud	
4) Concausas / Factores favorecedores	
5) Diagnóstico diferencial con situaciones que pueden ser consecuencia de psicoterror, o pueden hacerse pasar como tales:	
a) <i>Estrés postraumático</i>	i) <i>Personalidad antisocial</i>
b) <i>Depresión / Manía</i>	j) <i>Neurosis de renta</i>
c) <i>Trastorno adaptativo crónico</i>	k) <i>Trastorno facticio</i>
d) <i>Reacción vivencial anormal</i>	l) <i>Trastornos somatoformes</i>
e) <i>Drogodependencias</i>	m) <i>Síntomas psicosomáticos</i>
f) <i>Trastornos por ansiedad</i>	n) <i>Catatonía, mutismo, alucinación, fugas</i>
g) <i>Autolesión / Lesión consentida</i>	o) <i>Simulación</i>
h) <i>Pseudología fantástica</i>	p) <i>Síndrome orgánico de la personalidad</i>

Una vez realizada la valoración de la víctima de acoso laboral (i.e. su estado psicopatológico actual y la relación de causalidad entre la situación de *mobbing* y la sintomatología desarrollada), el profesional deberá realizar una valoración del daño sufrido y la posible existencia de secuelas (Padial y De la Iglesia, 2002), ya que se pueden dar los siguientes supuestos entre el daño y el grado de impedimento laboral:

- Grado 1. Reincorporación al puesto de trabajo, sin síntomas residuales o con síntomas mínimos compatibles con el mantenimiento de la eficacia en su trabajo, es decir, sin secuelas.

- Grado 2. Reincorporación al trabajo, con síntomas que requieren supervisión médica ambulatoria, compatibles con el trabajo, pero con pérdida de la eficacia por la dificultad de mantener lazos sociales en el mismo entorno laboral donde sufrió el acoso (incapacidad permanente parcial).
- Grado 3. Imposibilidad de reincorporación al trabajo que desempeñaba, porque el mismo hecho de volver al lugar del acoso, desencadena episodios o crisis de agudización psicosomática en forma de recidivas, que ocasionan frecuentes bajas laborales (incapacidad permanente total).
- Grado 4. Imposibilidad de volver a desempeñar cualquier tipo de trabajo porque el mismo hecho de compartir tareas profesionales con otros compañeros (relación horizontal) y depender de superiores (relación vertical) ponen en peligro su integridad física y psíquica, en forma de agravación del deterioro crónico (incapacidad permanente absoluta).

Además de estos aspectos a valorar, a la hora de evaluar a la víctima de acoso psicológico en el marco laboral, habrá que entender que el ocultamiento, disimulo y consiguiente invisibilidad del agente causal del *mobbing* es, en ausencia de otra explicación más ajustada a los hechos, el motivo de la debilidad de su control jurídico y público y de la desorientación a la que están llevando las descripciones de las meras apariencias (Peris, 2002); por lo que *“resulta imprescindible abordar su análisis con el giro copernicano que supone superar la etapa descriptiva en la que la ilusión óptica ha mostrado cada mobbing como un sol-acosador independiente, rotando alrededor de cada tierra-afectado, para demostrar una teoría que permita explicar el mobbing como la dinámica de un sistema común global, cuya inercia arrastra a los planetas-mediadores (acosadores visibles) y a los satélites-afectados que giran sobre ellos”* (Peris, 2002). Por ello, el señalar a ciencia cierta que estamos ante un caso de *mobbing* resultará especialmente complicado, por no decir que imposible, puesto que no se trata sólo de intuir o de pensar si ha podido haber o no acoso, sino que al ser un problema de trascendencia legal, se trata a ser posible de demostrarlo dentro de las posibilidades de las que dispone el facultativo, que no son otras que las clínicas (Borrás, 2002); por ello, cuando se emite un informe pericial al respecto, generalmente hay que dejar siempre abierta la puerta a la duda, no ser demasiado taxativo o en todo caso, efectuar

valoraciones probabilísticas (Borras, 2002). Finalmente, si ha habido o no *mobbing* lo determinará el Juez, una vez valoradas la totalidad de pruebas (p. ej., documentales, testificales y periciales). Sin embargo, no se debe olvidar que, pese a la evaluación de la víctima y del contexto en el mejor de los casos, e incluso llegando a evaluar al presunto acosador, siempre existe un problema presente, se trata del problema de la intencionalidad, ya que la intencionalidad es un factor crucial en cualquier tipo de agresión, (Baron y Richardson, 1994; Buss, 1971), y el *mobbing* no es una excepción.

Por último, señalar como curiosidad, que en Italia, la valoración de la víctima de acoso psicológico en el lugar de trabajo se haya mucho más protocolizada que en España (y que en cualquier otro país), aunque en esencia son los mismos los aspectos que deben ser valorados, es decir, la víctima de *mobbing* debe probar que la situación que ha sufrido corresponde a una situación de acoso, que dicha situación ha ocasionado un daño (ya sea psicológico o moral) y que existe un nexo causal entre ambos (Ege y Cantisani, 2002). Para todo ello, Ege (2002) ha desarrollado una metodología de evaluación pionera a nivel internacional, conocida como “*Método Ege 2002*” (Bertinaria, 2004; Mangiocco, 2003). Dicha metodología es especialmente útil en la valoración y cuantificación del daño en personas sometidas a acoso laboral, tratándose del primer método de tabulación matemática que sirve para indemnizar a la víctima de *mobbing*, ya que como señala Ege (2004) “*la ciencia necesita de criterios objetivos, la justicia de certeza científica y la víctima de la indemnización correspondiente*”. Dicho método, extenso y complejo²⁷, se compone básicamente de tres fases principalmente: a) la determinación de la situación de *mobbing*, donde se valora el contexto laboral, la duración del acoso, la frecuencia de las conductas de hostigamiento y el tipo de acciones cometidas, usando para ello una adaptación italiana del LIPT (“*Leymann Inventory Psychological Terrorization*”); b) la valoración del daño sufrido por la persona acosada, no debiéndose únicamente valorar el daño biológico, sino también valorando el daño moral, profesional, económico, social, personal y familiar; y c) la cuantificación monetaria del daño, usando para ello unas elaboradas tablas que tienen en consideración numerosas variables y que hacen posible objetivar la indemnización de la víctima de *mobbing* (Ege, 2002, 2004).

²⁷ En la aplicación del “*Método Ege*” se aplican distintas formulas de las que se obtienen datos numéricos que deben ser tabulados en distintas tablas de baremos desarrolladas con víctimas de *mobbing* al respecto.

5.2. INSTRUMENTOS DE MEDIDA DEL “MOBBING” MÁS UTILIZADOS

Existen instrumentos de medida específicos sobre el acoso psicológico en el lugar de trabajo útiles para evaluar la incidencia de este problema y su magnitud, mientras que otros instrumentos miden las consecuencias derivadas de este tipo de procesos, dado que el tipo de situaciones descritas originan estrés y diversa sintomatología, por ello, los instrumentos utilizados para evaluar algunas de las consecuencias derivadas del *mobbing* son diversos cuestionarios específicos destinados a evaluar sintomatología psicósomática generada por procesos estresantes, como el “Test de Salud Total” (T.S.T. de T. S. Langner, 1962, NTP 421/1996) o el “Cuestionario General de Salud” (G.H.Q. de D. Goldberg, 1972). No obstante, la aplicación de cuestionarios, aunque puede que no resulte el medio más adecuado para evaluar todos los extremos de esta problemática, puede constituir un medio adicional para poner de manifiesto las dimensiones de este tipo de problemática, o servir, al menos, como pruebas de *screening* (Luna, 2004; Martín-Daza et al., 1998).

El acoso psicológico en el lugar de trabajo ha sido históricamente evaluado a partir de autoinformes que han generado gran debate sobre si son instrumentos adecuados para medir un fenómeno tan complejo (Björkqvist y Nivela, 1994; Cowie et al., 2002; Dick y Rayner, 2004; Fernández-Ríos, 2006; Hubert, 2004). Aún así, los instrumentos específicos para la evaluación del *mobbing* son escasos (Sáez y García-Izquierdo, 2001), siendo los más destacados a nivel internacional el LIPT “*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*” (Leymann, 1990), el NAQ “*Negative Acts Questionnaire*” (Einarsen y Raknes, 1997), el WHS “*Work Harassment Scale*” (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1992) y el LEMS-II “*Leiden’s Mobbing Scale*” (Hubert, 2004).

5.2.1. LIPT (“*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*”).

El LIPT (Leymann, 1990) es el instrumento de medida del acoso psicológico en el lugar de trabajo más utilizado a nivel internacional, gozando de buenas propiedades psicométricas en los estudios llevados a cabo con dicho instrumento hasta la fecha (Cowie et al., 2002; Ege, 2002; González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2005; Hubert, 2004; Marasco y Zenobi, 2003; Niedl, 1996; Zapf et al., 1996), existiendo una versión modificada y traducida al castellano, y recientemente adaptada, el LIPT-60 (González de Rivera, 2002, 2005; Sáez y García-Izquierdo, 2001) (véase Anexo E). El LIPT-60 es un cuestionario escalar autoadministrado que objetiva y valora sesenta diferentes estrategias de acoso psicológico, derivado del LIPT original dicotómico de cuarenta y cinco ítems de Leymann, el cuál valora las formas de expresión del *mobbing* expuestas por el propio Leymann (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003). En nuestro país, desde el estudio de los primeros casos, se detectaron estrategias de acoso, relativamente frecuentes en España, que no se encontraban en la lista original de Leymann (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003, 2005, 2006). Por ello, la primera modificación del cuestionario original consistió en añadir quince de estas conductas a continuación de las cuarenta y cinco tipificadas por Leymann (ítems 46-60; ver Anexo E), modificando además, las posibilidades de respuesta al cuestionario, inicialmente de tipo dicotómico, para permitir la valoración por el sujeto de la intensidad con que es afectado por cada una de las estrategias de acoso. Tenemos así dos versiones españolas del LIPT: a) la dicotómica, en la que se añaden quince ítems a los cuarenta y cinco originales de Leymann, conservando las mismas instrucciones de administración y la misma metodología de respuesta, y b) la escalar, igual en cuanto a la descripción de los ítems, pero en la que se amplían las posibilidades de respuesta para incluir en ella una valoración tipo *Likert* de la intensidad con que cada una de las conductas de acoso ha afectado al sujeto, desde cero (la conducta no ha tenido lugar) hasta cuatro (conducta de intensidad máxima). Para la corrección del LIPT escalar, por analogía con el procedimiento seguido en otros instrumentos de medida, como el cuestionario de noventa síntomas de Derogatis (SCL-90-R), se establecieron tres parámetros de evaluación globales: a) el número total de estrategias de acoso psicológico percibido (NEAP), b) el índice global de acoso psicológico (IGAP), y c) el índice medio de acoso

psicológico (IMAP), efectuándose el cálculo de dichos parámetros globales del modo siguiente:

- NEAP: Contaje simple de todas las respuestas distintas de cero. Esta medida es conceptualmente la misma que el LIPT total calculado con el cuestionario dicotómico, aunque presenta diferencias de orden metodológico que posteriormente serán discutidas.

- IGAP: Índice global, obtenido sumando los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico y dividiendo esta suma entre el número total de estrategias consideradas en el cuestionario, es decir, entre sesenta.

- IMAP: Índice medio de intensidad de las estrategias de acoso psicológico experimentadas, obtenido dividiendo la suma de los valores asignados a cada estrategia entre el número total de respuestas positivas. Este número es variable, y viene determinado por el NEAP, ya que se obtiene mediante el cociente entre la suma de valores asignados a cada estrategia y el NEAP.

Además de la obtención de estos tres parámetros globales, mediante la versión española del LIPT-60, recientemente comercializada, se pueden obtener puntuaciones pertenecientes a seis subescalas de acoso laboral: a) desprestigio laboral, b) entorpecimiento del progreso, c) bloqueo de la comunicación, d) intimidación encubierta, e) intimidación manifiesta y f) desprestigio personal (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2005).

Además, la administración del LIPT-60 puede realizarse de dos formas (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003, 2005, 2006): a) autoadministrado o por autorespuesta, consistente en pedir al sujeto que responda directamente a las preguntas, bien de manera afirmativa o negativa (LIPT dicotómico), o bien aplicando un criterio graduado desde cero (no ocurre la conducta de *mobbing*), pasando por “1” (conducta mínima o dudosa), “2” (conducta segura y molesta), “3” (*mobbing* importante), “4” (máxima intensidad de la conducta de *mobbing*) – (LIPT escalar); y b) heteroadministrado, en el que un observador externo identifica y valora cada conducta de *mobbing*, valiéndose de criterios operativos que le permiten objetivar las situaciones de acoso.

En nuestro país, González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003), presentaron los resultados obtenidos en la autoadministración de la adaptación del LIPT a 125 sujetos, todos ellos participantes voluntarios en programas de información y/o asistencia sobre síndromes de acoso psicológico en el trabajo, organizados por los autores durante los años 2001 y 2002, presentando la mayoría de estos sujetos (n=109) alteraciones psicopatológicas atribuidas al efecto de estrategias de acoso psicológico en el trabajo, bien por ellos mismos o sus familiares, bien por sus médicos de familia o sus psiquiatras. De hecho, el cuestionario de estrategias de acoso psicológico en el trabajo (LIPT) es, en cierta forma, similar a otros cuestionarios de acontecimientos vitales, con la diferencia de que cada uno de los acontecimientos encuestados constituye un microtrauma específico que daña la autoestima, dignidad y sentido de competencia de quien lo sufre (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003). Los sujetos en estas circunstancias acaban por desarrollar diferentes síntomas psicológicos y psicosomáticos, fenómeno inicialmente puesto de manifiesto por Leymann, y corroborado después por otros autores (Piñuel, 2001; González de Rivera, 2002, 2003; Niedl, 1996). Conceptualmente, se clasificaron los trastornos provocados por el acoso psicológico entre los síndromes de estrés producidos por un estresor traumático crónico (González de Rivera, 2001), aunque, naturalmente, la presencia ocasional de una o varias de las conductas traumatizantes tipificadas en el LIPT no indica necesariamente que el *mobbing* esté teniendo lugar, ya que resultará necesario: a) que se presenten varias de ellas, cuantas más, más grave, intensa y generalizada es la situación. De todos modos, una única conducta de acoso puede ser suficiente, si es lo bastante importante y traumática, si destruye de manera eficaz aspectos clave del autoconcepto y la autoestima, si causa desmoralización insuperable, o si pone en marcha rumiaciones autodestructivas en círculo vicioso, o "autoestrés"; b) que se repitan con frecuencia, es decir, constituyan una pauta de acoso, no exabruptos, groserías o ejemplos aislados de irritabilidad o de mala educación. Convencionalmente, se acepta como suficiente (pero no necesario) el criterio estadístico de una frecuencia mínima de una vez a la semana; c) que sean persistentes en el tiempo, o sea, que no sean transitorias o debidas a circunstancias pasajeras o sin relación con un propósito consistente de dañar al acosado. Convencionalmente, el criterio estadístico de un mínimo de seis meses se considera suficiente, pero no necesario.

El número de diferentes estrategias de acoso experimentadas por los sujetos identificados como “acosados” en el estudio de González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003) resultó relativamente alto, veintinueve por término medio, con una desviación estándar de (+/- 12). En contraste, la media en sujetos no acosados es siete veces menor, una diferencia tan llamativa que no es necesario aplicar pruebas estadísticas para estar seguros de su importancia y relevancia. De todas formas, esta comparación tiene sólo un valor indicativo de momento, siendo necesarios estudios más amplios, con mayor número y diversificación de sujetos (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003). El número total de estrategias marcadas como positivas en la encuesta tipo *Likert* (LIPT escalar) es mayor que el reportado con el LIPT dicotómico (29 vs. 22 por término medio). Estas pequeñas diferencias se mantienen al comparar las frecuencias relativas para la mayoría de los ítems, resultando posible que la graduación progresiva de la escala permita dar como positivas conductas de acoso muy intermitentes o de baja intensidad, probablemente despreciadas en la encuesta dicotómica. Muchas estrategias valoradas con intensidad mínima (“1”), que son positivas en la escala LIPT y por lo tanto contabilizan para calcular el NEAP (número de estrategias de acoso psicológico) pueden no ser reportadas en el cuestionario dicotómico, que fuerza una decisión entre “sí” y “no”. La frecuencia y/o intensidad de cada conducta de acoso viene expresada por el valor asignado, así, el ítem 1 (“sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir”) parece ser una estrategia bastante típica, puesto que ha sido experimentada por 91% de los acosados, con una intensidad próxima al tres. Otras estrategias habituales, al menos en la muestra del estudio de González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003), son las que pretenden incomunicar al acosado (p. ej., interrumpirle cuando habla, no mirarle o hacerlo con desprecio, ignorarle), intimidarle (p. ej., gritarle o regañarle en voz alta, criticar su trabajo, amenazarle verbalmente), desprestigiarle (p. ej., calumniarle y murmurar a sus espaldas, hacer circular rumores, evaluar injusta, parcial o maliciosamente su trabajo, minimizar sus logros, exagerar sus fallos, informar mal sobre su permanencia y dedicación) y entorpecer su progreso (p. ej., cuestionar y contrariar sus decisiones, cortar sus iniciativas, no permitirle desarrollar sus ideas, ocultar sus habilidades y competencias especiales, provocarle para que reaccione emocionalmente). Todas estas estrategias tienen una frecuencia superior al 70%, es decir, son experimentadas por más del 70% de las personas que perciben acoso

psicológico en el trabajo, y ello con un nivel de intensidad que deja claro que se tratan de conductas claramente frecuentes y persistentes. Además, resulta interesante hacer notar que cinco de estas estrategias corresponden a ítems del LIPT añadidos por los autores en la versión española, lo cual confirma el acierto en la modificación realizada (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003, 2005, 2006). Curiosamente, las estrategias de acoso menos frecuentes son, precisamente, las más groseras, evidentes o que pueden dejar huella, como las insinuaciones o agresiones sexuales, las amenazas y ataques físicos, las burlas y ridiculizaciones sobre defectos físicos o sobre la procedencia regional o étnica, y las llamadas o escritos amenazantes. Estos resultados confirman la impresión general de los expertos en el sentido de que, a diferencia de otras formas de violencia en el trabajo, el acoso psicológico se ejerce a través de estrategias sofisticadas y bien planeadas, que parecen perseguir un objetivo concreto, no tratándose de meros arrebatos.

La administración de la versión escalar del LIPT, además de informar sobre la presencia e intensidad de cada conducta de acoso, permite establecer tres índices globales que cuantifican distintos aspectos complementarios de la situación. Con el conteo simple del total de diferentes estrategias de acoso sufridas, único parámetro global medido por el LIPT dicotómico, se obtiene en el LIPT escala el NEAP, número de estrategias de acoso psicológico. De la intensidad asignada a las diferentes estrategias de acoso se deriva el IGAP, índice global de acoso psicológico, que estima el efecto que las estrategias de acoso tienen sobre la víctima de ellas. Por ejemplo, dos personas diferentes pueden sufrir el mismo número de conductas de acoso, digamos que ambas tienen un NEAP=10, esta es una cifra relativamente baja, que, como hemos visto en la sección de resultados al estudiar los rangos de NEAP, puede tanto corresponder a una persona que sufre acoso como a una que no. Sin embargo, si uno de estos sujetos presenta un IGAP alto, superior a 1.2, nos inclinaremos a clasificarle entre los acosados, mientras que si lo presenta bajo, inferior a 0.8 nos inclinaremos en sentido contrario. El IMAP, índice medio de acoso psicológico, cuantifica el valor medio asignado a las respuestas positivas, es decir, a la intensidad y frecuencia de las conductas de acoso sufridas; naturalmente, su valor es siempre más alto que el IGAP, pero se aproxima a él cuanto mayor sea el NEAP, o sea, el número de estrategias de acoso experimentadas. Diferencias muy notables entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas

conductas de acoso, pero que éstas son muy intensas (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003). Un trabajador, por ejemplo, a quien su jefe le grita continuamente y no le deja nunca hablar ni explicarse puede marcar en el LIPT solamente estas dos conductas, es decir, su NEAP sería de 2, un valor muy bajo. Su IGAP sería igualmente bajo, puesto que $2/60=0.03$. Sin embargo, su IMAP tendría probablemente un valor bastante alto, digamos 3.5 si valora los dos únicos ítems que se le aplican, el 1) el 4), con un cuatro y un tres respectivamente. Este tipo de discrepancias orientaría hacia la existencia de conflictos o problemas interpersonales en el trabajo, pero es poco indicativo de una situación de acoso psicológico propiamente dicho. Notemos que los sujetos no acosados del estudio citado, cuyas medias en el NEAP y el IGAP son apropiadamente bajas (NEAP=4.2; IGAP=0.09) presentan un IMAP relativamente importante (IMAP=1.23), lo cual sugiere que, si bien no están en una situación de acoso, no están por ello exentos de conflictos y tensiones en su trabajo. Particular comentario merece la correlación hallada entre la edad y todas las medidas globales de acoso, lo cual parece confirmar que, en la muestra de acosados, la percepción de estrategias de acoso aumenta según aumenta la edad del trabajador. No se dispone información suficiente para explicar este hallazgo, que puede ser una mera casualidad en necesidad de comprobación y confirmación por estudios independientes. Sin embargo, de momento, aporta cierta confirmación a la impresión generalizada de que las personas mayores tienden a ser más rechazadas y perseguidas en sus lugares de trabajo que las más jóvenes.

Por último, se debe destacar que, la consideración aislada de los criterios de Leymann (frecuencia de al menos una vez por semana, más de seis meses en cuanto a temporalidad e incorrección de la acción sufrida en la línea del LIPT) no debe resultar definitiva en términos jurídicos (ni psicológicos tampoco), si bien es un dato más que ayuda al establecimiento y valoración de la situación de acoso como tal (González de Rivera y López-García, 2003; Zapf, 2004).

5.2.2. NAQ (“*Negative Acts Questionnaire*”).

El NAQ (Einarsen y Raknes, 1997) es junto al LIPT, el instrumento de medida del acoso laboral más utilizado internacionalmente, gozando de buenas propiedades psicométricas y siendo considerablemente más breve que el LIPT (Cowie et al., 2002; Sáez y García-Izquierdo, 2001). Originalmente, el NAQ constaba de dieciocho ítems que evaluaban la frecuencia con la que los sujetos habían sido sometidos a distintas conductas de acoso laboral en los últimos seis meses; posteriormente el NAQ ha sufrido distintas modificaciones, añadiéndose algún ítem pero siempre teniendo en cuenta que no debe aparecer el termino acoso en ninguno de ellos (Cowie et al., 2002; Einarsen y Raknes, 1997). Al igual que el LIPT, el NAQ está diseñado como una escala tipo *Likert*, donde el sujeto evaluado identifica la frecuencia a la que ha sido sometido a cada conducta de acoso planteada. Niedl (1995), realizó el primer análisis factorial con el NAQ, encontrando cuatro tipos de actos negativos en el trabajo: ataques sobre la vida privada, aislamiento social, medidas organizacionales y violencia física (Cowie et al., 2002; Hubert, 2004). Sin embargo, Einarsen y Raknes (1997), autores de la prueba, encontraron tres factores en su primer análisis del NAQ: a) degradación personal, b) acoso laboral y c) exclusión social, más dos ítems adicionales de control social y abuso físico.

5.2.3. WHS (“*Work Harassment Scale*”).

El WHS (Björkqvist et al., 1992) es, al igual que el NAQ, un cuestionario breve sobre acoso laboral utilizado a nivel internacional, aunque significativamente menos empleado que el LIPT y el NAQ (Cowie et al., 2002). Originalmente fue utilizado para estudiar el nivel de agresión entre empleados universitarios (Björkqvist et al., 1994). El WHS consta de veinticuatro ítems que valoran distintos tipos de conductas degradantes y de opresión cometidas entre compañeros en el último medio año, correlacionado de forma positiva las puntuaciones elevadas en el WHS con la experiencia subjetiva de depresión, ansiedad y agresividad experimentada por el sujeto acosado (Cowie et al., 2002; Hubert, 2004).

5.2.4. Escala Cisneros

En nuestro país, resulta especialmente destacada la Escala Cisneros (Piñuel, 2001) como instrumento de evaluación del *mobbing*. Se trata de un cuestionario de carácter autoadministrado compuesto por cuarenta y tres ítems que objetivan y valoran conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de “0” (nunca) a “6” (todos los días) el grado en que se siente afectada por cada una de las conductas de acoso; dicho cuestionario forma parte del llamado “Barómetro Cisneros” (Fidalgo y Piñuel, 2004). La corrección de la escala Cisneros, se realiza de forma similar a la propuesta para el cuestionario LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003), ya que se puede realizar atendiendo a tres índices: a) el primero, el número total de estrategias de acoso (NEAP), es un simple recuento de las respuestas diferentes de cero, que nos informa del número total de estrategias de acoso sufridas; b) el segundo, el índice global de acoso psicológico (IGAP), igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida del número de ítems, es un índice global del grado de acoso sufrido, ofreciendo este índice la misma información que obtendríamos de utilizar la puntuación total en el test (en una escala con rango de 0 a 258 puntos), con la ventaja de que dicha información se expresa ahora en la misma escala en la que se responden los ítems (de 0 a 6); y c) el tercero, el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP), es igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida entre el valor del índice NEAP, indicando este índice la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas. El sentido de los dos últimos índices queda más claro cuando se consideran conjuntamente; el valor en IMAP es siempre mayor o igual que IGAP, ya que el primero divide el sumatorio de la puntuación en los ítems por el número de respuestas positivas, en tanto el segundo divide siempre por el número total de ítems (43). De esta forma, diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son muy intensas (Fidalgo y Piñuel, 2004). Empleando los datos obtenidos en una muestra de 1.303 trabajadores pertenecientes a distintos sectores de actividad, los resultados indican que la escala Cisneros tiene una elevada fiabilidad (.96), una estructura bidimensional que permite ordenar sus ítems a lo largo de dos dimensiones (ámbito de la conducta de acoso y tipo de conducta de acoso), y que presenta relaciones teóricamente esperables

con escalas que miden autoestima, *burnout*, depresión, abandono profesional y estrés postraumático. Los resultados obtenidos muestran una buena capacidad para discriminar entre diversos grados de acoso y, por consiguiente, la utilidad de la escala como indicador de la gravedad e intensidad del daño infligido a la víctima (Fidalgo y Piñuel, 2004).

5.2.5. ISTAS 21 (“Escala Psicosocial de Copenhagen”)

Por último, y aunque no se trate específicamente de un instrumento de medida del acoso laboral, en España resulta habitual el uso del ISTAS 21 como instrumento de medida del *mobbing*. El ISTAS 21 es la adaptación española desarrollada en 2002 del “Cuestionario Psicosocial de Copenhagen” (CoPsoQ) desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), siendo su característica fundamental su universalidad, ya que está diseñado para cualquier tipo de trabajo, y porque es un instrumento autoadministrado, identificando y midiendo todos aquellos y sólo aquellos factores psicosociales para los que existe evidencia científica razonable de que afecten a la salud (veinte dimensiones psicosociales y siete dimensiones de efectos sobre la salud) (González, 2002), tratándose de un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, que identifica y evalúa aquellas condiciones de la organización del trabajo que pueden suponer un riesgo para la salud de los trabajadores (Moncada, Llorens y Kristensen, 2002). Por ello, el ISTAS 21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención, identificando los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilitando la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas y aportando valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas (Moncada et al., 2002); por tanto, los resultados de la aplicación del ISTAS 21 (CoPsoQ) deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora de la organización del trabajo. Dicho instrumento está disponible en tres versiones: a) larga (para investigación), b) media (para evaluación de riesgos en empresas con más de treinta trabajadores), y c) corta (para empresas con menos de treinta trabajadores y para autoevaluación) (Moncada et al., 2002).

SÍNTESIS EXPLICATIVA DEL FENÓMENO DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO Y SUS REPERCUSIONES JURÍDICAS

A modo de conclusión de la fundamentación teórica de la presente tesis doctoral se facilita este capítulo final como síntesis explicativa de los puntos anteriormente desarrollados, a modo de resumen y para así facilitar la asimilación y consolidación de la abundante información proporcionada al lector.

Aún partiendo de la base de que el trabajo, por norma general, es fuente de realización personal, resulta evidente e inevitable la presencia de conflictos entre los distintos trabajadores relacionados con las relaciones interpersonales establecidas entre los mismos, las cuales, evidentemente, no están reguladas del mismo modo que otro tipo de relaciones y suponen, en gran medida, el origen de las situaciones de acoso laboral, así como de otras situaciones de riesgos psicosociales.

Pese a existir una gran cantidad de conceptos similares referidos a la violencia psicológica en el lugar de trabajo, situación que unida a la propia complejidad del propio concepto y a los problemas a la hora de consensuar una definición al respecto, han supuesto un *handicap* tanto a nivel teórico como práctico, se debe destacar la definición operativa del mismo facilitada por Leymann como la referencia a seguir en la mayoría de investigaciones desarrolladas hasta la fecha, siendo la característica esencial de todas las definiciones proporcionadas sobre la materia el hecho de que el *mobbing* es una forma de acoso psicológico que tiene lugar en el contexto laboral y que se caracteriza por la intencionalidad, la prolongación y la repetición de las conductas de hostigamiento vertidas por parte del victimario correspondiente. Estas propias características intrínsecas son las que hacen del *mobbing* un fenómeno de interés para la psicología forense, ya que encontramos la presencia de al menos un agresor y de una víctima que sufre el correspondiente periodo de victimización, aspectos históricamente abordados desde las ciencias forenses y victimológicas.

Aunque son numerosas las formas de expresión del fenómeno del acoso psicológico en el lugar de trabajo, se pueden resumir las mismas en conductas activas o por comisión (p. ej., gritos, insultos, represiones, intromisiones, humillaciones, amenazas) y en conductas pasivas o por omisión (p. ej., restricciones en el uso de material o información, eliminación de apoyos, falta de formación, aislamiento), siendo la conducta de acoso psicológico laboral más frecuente la difusión de rumores, seguida del aislamiento social y de las agresiones verbales. Además, y en relación a los distintos tipos de acoso psicológico en el lugar de trabajo, la mayoría de los autores que han abordado el tema señalan una similar tipología, en la que destacan de sobremanera el acoso de tipo vertical y el de tipo horizontal, conceptos ambos referidos a la disposición que ocupan tanto acosador como víctima dentro del organigrama organizacional. Asimismo, existe una tendencia generalizada a considerar la dinámica del *mobbing* como un proceso claramente definido compuesto por cuatro fases bien diferenciadas (conflicto, estigmatización, intervención y exclusión), proceso que conlleva asociado el correspondiente periodo de victimización del trabajador acosado.

En cuanto a las cifras del fenómeno *mobbing*, cabe destacar que no fue hasta la década de los años noventa cuando comenzaron a desarrollarse los primeros estudios rigurosos y relevantes sobre el acoso psicológico laboral, siendo los datos obtenidos en los distintos estudios realizados altamente heterogéneos, dependiendo de la definición conceptual empleada, de los distintos instrumentos de medida utilizados, de los sectores laborales que representan las diversas muestras de estudio y de los diferentes países donde se han llevado a cabo las investigaciones; por ello, un análisis de las estadísticas existentes desvela la dificultad de obtener conclusiones absolutas sobre el acoso laboral, de hecho, las diferentes cifras de prevalencia del *mobbing* oscilan entre el 2% hasta más del 30% según distintos estudios (véase capítulo III). Pese a la existencia de estas limitaciones, sí debe señalarse que, aparentemente, las situaciones de acoso laboral predominan dentro de la administración pública, siendo especialmente relevantes los sectores de servicios, sanidad y educación; además, es en el sector público, donde por sus propias características, se dan las situaciones de acoso laboral más duraderas y prolongadas en el tiempo.

En España, las cifras proporcionadas hasta la fecha han sido muy variadas, al igual que en los distintos estudios internacionales, destacando igualmente la administración pública como sector de riesgo, al igual que se ha tendido a considerar a la mujer como más propensa a sufrir conductas de acoso laboral que a los hombres, dato coincidente con los facilitados desde la Unión Europea y otros países. Además, y en relación con la tipología de acoso descrita en las diversas investigaciones comentadas en la presente tesis, cabe destacar una aparente importancia de carácter cultural en relación al fenómeno del acoso laboral, ya que tanto en los países mediterráneos como en los anglosajones predomina el acoso vertical descendente sobre los demás tipos; sin embargo, en los países nórdicos europeos, es el acoso horizontal entre iguales el más habitual.

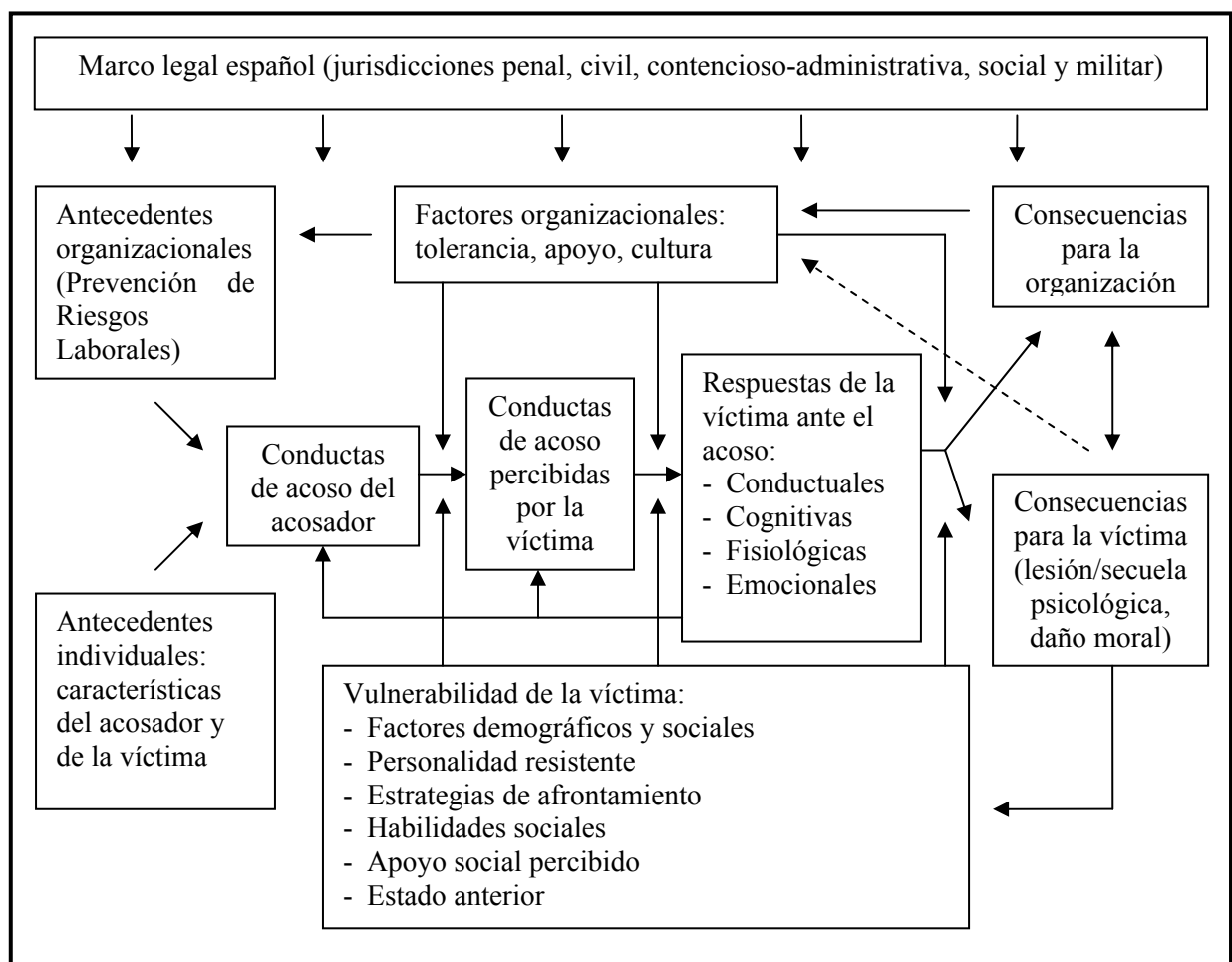
Asimismo, respecto al origen de las situaciones favorecedoras de situaciones de acoso psicológico en el lugar de trabajo, resulta significativo destacar que, históricamente, las investigaciones sobre la etiología del acoso laboral se han dividido en tres aproximaciones fundamentalmente: a) las características de personalidad del acosador y la víctima, b) las características inherentes a las relaciones interpersonales establecidas dentro de las organizaciones, y c) los factores psicosociales; siendo en todo caso evidente que el fenómeno del acoso psicológico en el contexto laboral es demasiado complejo como para poder explicarlo basándonos en un solo elemento, tratándose de un tipo de conflicto claramente multicausal y donde tanto la organización del trabajo como la gestión de los conflictos por parte de la organización resultan esenciales a la hora de comprender las conductas de acoso en dicho entorno.

Por otra parte, existe consenso a la hora de considerar los efectos negativos sobre la salud acarreados por las situaciones de hostigamiento laboral, consecuencias que afectarán no sólo al trabajador afectado a través de la existencia de problemas físicos, psicopatológicos (el eje principal de la sintomatología desarrollada gira en torno a los problemas de ansiedad) o adictivos, sino también al entorno social de la víctima, a la propia organización laboral y a la misma sociedad, es decir, el daño que el *mobbing* inflige a la víctima trasciende su esfera individual y produce una serie de daños colaterales de enorme magnitud. No obstante, es posible que la persona sometida a una situación de acoso psicológico laboral no desarrolle sintomatología alguna debido a contar con estrategias personales que modulen dichos efectos, situación que no impide

que dicha persona sea una víctima y padezca un sufrimiento que los juristas han catalogado como daño moral, concepto al margen del daño psíquico o psicológico. Por ello, resultará esencial que el psicólogo que se adentre en la valoración del *mobbing* desde un punto de vista pericial/forense cuente con conocimientos básicos de la victimología como son los distintos tipos de victimización, las tipologías existentes en relación al daño, la diferencia entre lesión y secuela, el establecimiento de causas y concausas entre hecho victimizante y victimización desarrollada, la relevancia de la vulnerabilidad y el estado anterior de la supuesta víctima.

Por todo ello, y ante la complejidad del fenómeno del acoso psicológico en el lugar de trabajo, se antoja fundamental el desarrollar una metodología de evaluación que facilite la posible y posterior toma de decisiones por parte de nuestros Tribunales. Aún partiendo de que lo ideal sería realizar un abordaje multidisciplinar sobre los supuestos de acoso, lamentablemente la realidad, a menudo, nos conllevará a poder acceder únicamente ante la supuesta víctima, con las consiguientes limitaciones. Pese a ello, el psicólogo que pretenda realizar una valoración pericial de una supuesta víctima de *mobbing* deberá partir de un motivo concreto del informe solicitado, describiendo la situación descrita por la supuesta víctima y contrastando dicha información, en la medida de lo posible, con otro tipo de fuentes de información (p. ej., otros trabajadores, delegados de prevención, bajas laborales, escritos presentados, plan de acción preventiva, estudios sobre clima laboral, pruebas de psicodiagnóstico, etc.); asimismo se deberá realizar una anamnesis del trabajador evaluado así como realizar la correspondiente exploración psicopatológica, todo ello encaminado, no sólo a valorar el estado actual del trabajador evaluado, sino a detectar la posible existencia de una vulnerabilidad previa o la existencia de posibles concausas que colaboren a explicar el estado actual de la supuesta víctima. A partir de ahí, el perito psicólogo deberá pronunciarse sobre aspectos relevantes como son el estado actual de la persona explorada, sobre la situación de acoso descrita, sobre otros riesgos psicosociales percibidos en el entorno de trabajo que pudieran estar influyendo en el estado actual, sobre el estado anterior y la vulnerabilidad del trabajador peritado, sobre la actitud detectada durante la evaluación practicada, sobre el tratamiento y pronóstico, sobre las limitaciones laborales detectadas en la evaluación, etc. Todo ello con la finalidad de poder ofrecer unas conclusiones objetivas, claras y precisas, aunque reconociendo las

limitaciones propias del estudio practicado, que puedan ayudar al Juzgador a la hora de pronunciarse al respecto, ya que son tanto la valoración del daño, el establecimiento de causalidad y la afectación moral, los aspectos básicos sobre los que la Justicia española solicita auxilio ante los profesionales de la psicología; y todo ello, pese a que, a día de hoy, el ordenamiento jurídico español no contemple de forma específica el acoso psicológico en el lugar de trabajo, hecho que no impide que la víctima de dicha situación esté amparada por varios preceptos de nuestro ordenamiento jurídico. Considerando todo el panorama anteriormente descrito, parece lícito pensar, la importancia que puedan jugar diversas variables de índole personal (p. ej. personalidad, apoyo social percibido, estrategias de afrontamiento y habilidades sociales) en las personas que perciban ser acosadas en sus lugares de trabajo, no sólo para conocer si dichos aspectos suponen algún tipo de vulnerabilidad a la hora de padecer tales practicas de hostigamiento, sino también para poder conocer su posible efecto modulador a la hora de desarrollar cualquier tipo de manifestación psicopatológica relacionada con el *mobbing*.



Segunda Parte

INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

En el presente capítulo, se pretende abordar los aspectos metodológicos más relevantes de la investigación realizada.

7.1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO DESARROLLADO

La importancia del estudio del acoso psicológico en el lugar de trabajo radica en los alarmantes datos de tipo epidemiológico hallados hasta la fecha y en las considerables consecuencias que supone dicho fenómeno tanto a nivel humano como a nivel organizacional (Di Martino et al., 2003; Einarsen et al., 2003; Hoel, 2004; Mangiocco, 2003; Notelaers et al., 2004a; Vartia, 2004; Zapf, 2004).

Los distintos estudios revisados en la presente tesis doctoral (véase Capítulo III) ponen de manifiesto que el acoso psicológico en el contexto laboral es un fenómeno complejo en el que intervienen numerosas variables durante su génesis, desarrollo y mantenimiento (p. ej., sociales, organizacionales, individuales), tratándose de un tipo de conflicto claramente multicausal (Einarsen, 2002; Moreno-Jiménez et al., 2005; Zapf, 2004). Dicha complejidad, toma aún mayores dimensiones al entrar en contacto la problemática del *mobbing* con la administración de justicia, entorno hostil por su propia naturaleza de reclamación del daño y donde los intereses de diverso tipo abundan en todas las partes intervinientes durante el correspondiente proceso judicial (p. ej., social, civil, penal, contencioso-administrativo).

Por todo ello, el profesional de la psicología que aspire a proporcionar una información de utilidad al juzgador, ya sea como psicólogo forense o como perito privado, y de esta forma poder prestar ayuda a las víctimas reales de este fenómeno, deberá conocer los distintos métodos de evaluación, las características psicológicas y los perfiles propios de los trabajadores afectados por dichas conductas de hostigamiento.

7.2. OBJETIVOS

El objetivo principal del presente estudio es alcanzar un mejor conocimiento sobre el acoso psicológico en el contexto laboral dentro de la población activa de nuestro país, especialmente respecto a aquellas características que puedan resultar de utilidad al momento de la exploración de una supuesta víctima de acoso desde el ámbito forense/pericial. De dicho objetivo genérico se desglosan los siguientes objetivos principales:

- **Objetivo 1.** Realizar una descripción básica de la muestra total utilizada en la presente investigación, para así poder observar sus características generales en las distintas variables de estudio. Para ello, se considerarán tres grupos de variables: a) sociodemográficas, b) sociolaborales y c) de acoso percibido durante los últimos seis meses; éstas últimas para conocer la prevalencia de situaciones de acoso durante el último medio año así como su frecuencia, tipología, número de acosadores, sexo de los acosadores y duración del acoso.
- **Objetivo 2.** Conocer las propiedades psicométricas básicas de los instrumentos de medida utilizados, partiendo de sus datos descriptivos elementales (p. ej., media, desviación típica), y realizándose un estudio sobre sus características de fiabilidad mediante el coeficiente *alpha de Cronbach*. Además, se realizará la baremación y un estudio psicométrico más detallado respecto al instrumento de medida seleccionado para valorar el acoso en el lugar de trabajo (“Cuestionario de Actos Negativos”), realizando para ello el análisis factorial correspondiente y un estudio sobre la validez de criterio teniendo en consideración los instrumentos de psicopatología y *burnout* seleccionados.
- **Objetivo 3.** Realizar un estudio preliminar en relación a las variables de acoso laboral percibido respecto a las variables sociodemográficas y sociolaborales consideradas. Se analizarán los porcentajes y frecuencias correspondientes para la realización de tablas de contingencia y la aplicación posterior de la técnica de *ji-cuadrado* (χ^2) para analizar la posible existencia de diferencias significativas.

- **Objetivo 4.** Realizar un análisis clasificatorio de conglomerados en dos fases considerando tanto las variables de acoso percibido como las de acoso objetivo (a través de la puntuación total del “Cuestionario de Actos Negativos”), así como las variables sociodemográficas y sociolaborales consideradas de mayor interés.
- **Objetivo 5.** Partiendo de los conglomerados resultantes, presumiblemente dos, es decir, uno que englobe a la población activa acosada y otro a la no acosada, se pretenderá la obtención de perfiles respecto a los instrumentos de medida utilizados (p. ej., habilidades sociolaborales, estrategias de afrontamiento ante dificultades laborales, apoyo social percibido, *burnout* y psicopatología clínica) que puedan proporcionar información de interés durante la evaluación psicológica forense y/o pericial de una supuesta víctima de *mobbing*.
- **Objetivo 6.** Informar sobre las conclusiones más relevantes alcanzadas, proponiendo alternativas futuras para la mejora de la eficacia del estudio del acoso psicológico en el lugar de trabajo, partiendo de datos objetivos extraídos de la realidad empírica observada.

Asimismo, y como objetivos más específicos se contemplan los siguientes:

- **Objetivo 7.** Comprobar si existen indicadores, tanto sociodemográficos como sociolaborales, relacionados con la existencia de situaciones de acoso psicológico en el lugar de trabajo, constituyendo por tanto variables características del mismo (p. ej., sexo, edad, formación académica, sector laboral, número de trabajadores en el lugar de trabajo, afiliación sindical).
- **Objetivo 8.** Comprobar si las características del acoso laboral halladas en este estudio son afines a las de otros estudios realizados tanto a nivel nacional como internacional (p. ej. frecuencia del acoso, número de acosadores, tipo de acoso percibido, sexo del acosador, duración del acoso).

- **Objetivo 9.** Comprobar si el grupo de personas acosadas en su lugar de trabajo muestra inferiores habilidades sociolaborales y emplea mayor número de estrategias de afrontamiento ante los conflictos laborales que el grupo de personas activas laboralmente no acosadas.
- **Objetivo 10.** Comprobar si el grupo de personas acosadas en su lugar de trabajo percibe un menor apoyo social que el grupo de personas activas laboralmente no acosadas.
- **Objetivo 11.** Comprobar si el grupo de personas acosadas en su lugar de trabajo muestra mayores indicadores de *burnout* que el grupo de personas activas laboralmente no acosadas.
- **Objetivo 12.** Comprobar si el grupo de personas acosadas en su lugar de trabajo muestra mayor sintomatología clínica (p. ej., somatizaciones, paranoïdismo, ansiedad, depresión) que el grupo de personas activas laboralmente no acosadas.

7.3. MÉTODO

7.3.1. Participantes

Para el desarrollo de esta investigación se contó con la participación de un total de 2861 sujetos pertenecientes a la población activa española seleccionados a partir de la aplicación conocida en ciencias sociales como “*bola de nieve*” y en la que participaron veinte alumnos de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid como parte de un trabajo de investigación acerca del *mobbing*, los cuales fueron debidamente entrenados en el procedimiento a seguir para la recogida de los datos²⁸. Inicialmente fueron entregados un total de 4000 protocolos, utilizándose como universo de estudio a sujetos pertenecientes a la población activa española y resultando la tasa de respuesta del 77.7%, es decir, un total de 3111 protocolos resultaron devueltos, de los cuales fueron rechazados inicialmente un total de 97 por

²⁸ Mediante la técnica “*bola de nieve*” cada uno de los veinte alumnos colaboradores en esta investigación dispuso de 200 protocolos de recogida de datos que debían repartir entre personas de su entorno para ser cumplimentados por trabajadores pertenecientes a la población activa, ya que está era la única condición a tener en cuenta. Aunque no se trata de una técnica probabilística ni supone un muestreo aleatorio, este tipo de procedimiento es mejor que el de tipo incidental de conveniencia.

tratarse de protocolos con datos defectuosos, contestados al azar o con una baja consistencia de respuesta, detectados a partir de cuatro ítems de contenido similar que se introdujeron *ex profeso* en la batería diseñada de forma que se eliminaba el protocolo si éste presentaba algún ítem contestado de forma inversa/contradictoria. Así, por ejemplo, los protocolos donde no aparecía el sexo o la edad fueron eliminados (n=42); por otra parte, resultaron eliminados aquellos protocolos en los que existía discrepancia en las cuestiones de no estar afiliado a alguna organización sindical (ítem 16) y ser delegado sindical (ítem 17) (n=16), así como aquellos con respuestas opuestas en el ítem nº 14 del “MBI” y el ítem nº 21 del “NAQ-R” (n=39) por presentar similar contenido. Por último, e independientemente de la complejidad de los datos disponibles y del procedimiento estadístico que se tenga intención de utilizar, se realizó una exploración minuciosa de los datos recogidos previa al inicio de cualquier análisis estadístico, ya que permite identificar, entre otros aspectos, la presencia de: a) posibles errores (p. ej., datos mal introducidos, respuestas mal codificadas), b) valores extremos (p. ej., que no tienen sentido), c) pautas extrañas en los datos (p. ej., valores que se repiten demasiado o que no aparecen nunca), d) variabilidad no esperada (p. ej., demasiada concentración en torno a un determinado valor), por ello se realizó en primer lugar un análisis exploratorio para eliminar casos no válidos, lo cuales resultaron un total de 153. De este modo, la muestra definitiva para la realización de esta investigación consistió en 2861 sujetos pertenecientes a la población activa española.

Todos los sujetos partícipes en el estudio propuesto respondieron al protocolo de recogida de datos previamente elaborado (formulario de datos sociodemográficos y sociolaborales, escala de habilidades sociolaborales, escala multidimensional de apoyo social percibido, cuestionario breve de estrategias de afrontamiento, inventario de *burnout*, cuestionario de actos negativos en el lugar de trabajo e inventario breve de síntomas). Por otra parte, los sujetos componentes de la muestra de estudio definitiva participaron de forma voluntaria y confidencial en el desarrollo de esta investigación, tratándose de protocolos de recogida de datos de carácter anónimo y con unas claras instrucciones²⁹ a modo de introducción para facilitar así el proceso.

²⁹ Este estudio es realizado en la Facultad de Psicología de la **Universidad Complutense de Madrid** y tiene por objetivo lograr un mejor conocimiento acerca de las relaciones interpersonales dentro del contexto laboral.

A continuación se facilitan los datos descriptivos (p. ej., media, desviación típica y rango) y frecuencias y porcentajes sobre las variables sociodemográficas, sociolaborales y de percepción de acoso psicológico en el lugar de trabajo durante el último medio año obtenidos a partir del protocolo elaborado a los efectos para la presente investigación; con ello se pretende dar respuesta al primer objetivo planteado en esta investigación.

Respecto a las variables sociodemográficas cuantitativas, se han tenido en consideración dos aspectos a la hora de describir la muestra de estudio: a) por una parte la edad, siendo la media de los sujetos participes en el presente estudio de 34.26 años y oscilando la misma desde los 16 años hasta los 67; y b) el número de hijos, que es de 0.74 de media (véase Tabla 7.1.).

Tabla 7.1. Descriptivos de las variables sociodemográficas cuantitativas

	N	Media	d.t.	Rango
Edad	2861	34.26	12.04	16-67
Número de hijos	2860	0.74	1.08	0-8

En cuanto a las variables sociodemográficas categóricas relacionadas con aspectos sociodemográficos se comentan a continuación los resultados obtenidos (véase Tabla 7.2.). El 55.4% de la muestra de estudio está constituido por mujeres, siendo la edad media de los participantes ligeramente superior a los 34 años de edad y en su mayoría, un 51.7%, no superan los 30 años de edad. El 97.5% de la muestra es de nacionalidad española. Respecto al estado civil de los sujetos participantes, la mayoría indican ser solteros y no tener pareja (49.4%), seguidos por los casados (36%). Por otra parte, la mayoría de los participantes, el 74.6%, consideran pertenecer a una clase social media. Por otra parte, y en cuanto al nivel de estudios, un 43.1% señalan poseer estudios superiores (p. ej., estudios universitarios), un 39.7% estudios medios (p. ej., bachiller, BUP, COU, FP) y un 17.2% restante estudios primarios o estudios incompletos. De forma más detallada, destaca la presencia de un 2.2% de participantes sin completar los

A continuación serán planteadas una serie de cuestiones que deberán ser contestadas de la forma más **sincera y objetiva** posible. Por favor, **conteste a todas las preguntas planteadas**. No existen respuestas buenas ni malas. Toda la información recogida es de **carácter anónimo**, y nadie, excepto profesionales del departamento de la Universidad tendrá acceso a los datos.

Marque con una “X”, un círculo o de la manera que considere más oportuna las respuestas que emita, de tal forma que se facilite la posterior corrección del protocolo. Muchas gracias.

estudios primarios, mientras que un 4.4% han alcanzado completar estudios de postgrado (p. ej., magíster, doctorado).

Tabla 7.2. Descriptivos de las variables sociodemográficas categóricas

Variables	N	(%)
Sexo		
Hombres	1277	44.6
Mujeres	1584	55.4
Edad		
Hasta 30 años	1480	51.7
De 31 a 50 años	982	34.4
Más de 50 años	399	13.9
Nacionalidad		
Española	2769	97.5
Otra	71	2.5
Estado civil		
Soltero sin pareja	1408	49.4
Soltero con pareja	251	8.8
Casado	1028	36.0
Separado/Divorciado	140	4.9
Viudo	26	0.9
Clase social subjetiva		
Alta	17	0.6
Media-Alta	365	12.9
Media	2112	74.6
Media-Baja	307	10.8
Baja	30	1.1
Nivel de estudios (I)		
Primarios o incompletos	491	17.2
Medios	1136	39.7
Superiores	1234	43.1
Nivel de estudios (II)		
Sin completar	61	2.2
Primarios	397	13.9
BUP/COU	682	24.1
FP I/ FP II	455	16.1
Diplomatura	463	16.4
Licenciatura/Ingeniería	655	23.2
Postgrado	116	4.1

Respecto a las variables cuantitativas sociolaborales, se han tenido en consideración ocho aspectos a la hora de describir la muestra utilizada: a) el número de años trabajando, cuya media resultó ser de 13.25 años, con un rango comprendido entre el medio año trabajando hasta los cincuenta años de vida laboral; b) el número de empleos desarrollado durante la trayectoria laboral de los sujetos partícipes en este estudio, siendo la media de 2.1 empleos desarrollados hasta la actualidad; c) el número de años en la actual profesión, cuya media es de 10.57 años; d) el número de años en el actual empleo, que resultó ser de 9.63 años de media; e) la duración media de la jornada laboral medida en horas, cuya puntuación media fue de 7.69 horas; f) el número de bajas laborales a lo largo de la trayectoria profesional, que resultó ser de media 1.33; g)

el número de meses de tiempo acumulado de baja laboral, cuya media fue de 1.45 meses; y por último, h) el número de veces de faltas sin justificar al puesto de trabajo, que fue de 0.89 (véase Tabla 7.3.).

Tabla 7.3. Descriptivos de las variables sociolaborales cuantitativas

	N	Media	d.t.	Rango
Tiempo trabajando (años)	2861	13.25	12.05	0.5-50
Número de empleos	2861	3.13	2.10	1-15
Tiempo actual profesión (años)	2768	9.63	10.57	0.5-49
Tiempo actual empleo (años)	2765	7.95	9.63	0.5-43
Duración de la jornada laboral actual (horas)	2861	7.69	1.94	1-17
Número de bajas laborales	2861	1.33	2.24	0-25
Tiempo de baja acumulado (meses)	2861	1.45	3.60	0-48
Número de faltas sin baja laboral	2861	0.89	2.48	0-35

Por otra parte, en cuanto a las variables sociolaborales categóricas tenidas en consideración, se debe destacar que respecto a la muestra de estudio definitiva, un 75.6% refiere desarrollar su actividad laboral en el sector privado, mientras que el 24.4% indican trabajar en el sector público. No obstante, si especificamos de forma más precisa³⁰, destaca que el 18.6% presta sus servicios en tareas administrativas, de banca o prestando sus servicios a otras empresas, mientras que únicamente un 0.8% se dedica a la agricultura, ganadería o pesca (véase Tabla 7.4.). Respecto al número de trabajadores y considerando que la LPRL (Ley de Prevención de Riesgos Laborales) establece que los lugares de trabajo con al menos cincuenta trabajadores deben contar con un comité de seguridad y salud en el trabajo, se realizó dicha distinción, hallándose que el 58.5% trabaja en lugares de trabajo con menos de cincuenta trabajadores, mientras que el 41.5% restante desarrolla su actividad profesional en lugares de trabajo de más de cincuenta trabajadores. Respecto al tipo de contrato, la mayoría, un 59.6%, de los trabajadores encuestados en la presente investigación refieren tener un contrato fijo o indefinido. Únicamente el 13.4% de la muestra de estudio señaló estar afiliado a alguna organización sindical al momento de cumplimentar los protocolos de recogida de datos, siendo tan sólo el 2% del total de la muestra delegados sindicales (véase Tabla 7.4.). Sobre el rendimiento profesional autopercebido, el 74.1% considera como alto su rendimiento actual, un 18.8% como medio y el 6.9% restante como bajo.

³⁰ Grupos sectoriales tomados del estudio sobre la incidencia de las drogas en el mundo laboral desarrollado en 2001 por la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción y el Ministerio de Interior.

Tabla 7.4. Descriptivos de las variables sociolaborales categóricas

Variables	N	(%)
Sector (I)		
Administración pública	672	24.4
Sector privado	2081	75.6
Sector (II)		
Sector I. Agricultura, ganadería y pesca	23	0.8
Sector II. Construcción	149	5.3
Sector III. Minería, energía, papel y química	61	2.2
Sector IV. Alimentación y textil	103	3.6
Sector V. Metal, equipos eléctricos y vehículos	140	4.9
Sector VI. Comercio	354	12.5
Sector VII. Hostelería	194	6.9
Sector VIII. Transporte	72	2.5
Sector IX. Comunicaciones	212	7.5
Sector X. Administración, banca y servicio a empresas	528	18.6
Sector XI. Educación	237	8.4
Sector XII. Sanidad	265	9.4
Otros	493	17.4
Número de trabajadores en el lugar de trabajo		
Menos de 50 trabajadores	1674	58.5
50 ó más trabajadores	1187	41.5
Tipo de contrato		
Fijo/indefinido	1706	59.7
Temporal/eventual	825	28.8
Otro	330	11.5
Afiliación sindical		
Sí	382	13.4
No	2479	86.6
Delegación sindical		
Sí	57	2.0
No	2804	98.0
Rendimiento profesional autopercibido		
Alto	2120	74.3
Medio	538	18.8
Bajo	197	6.9

Por otra parte, el 49.3% de los sujetos partícipes en este estudio considera que su actual actividad profesional interfiere en su vida personal, de hecho un 33.8% considera como menos interesante su actual actividad profesional respecto a cuando comenzó a desarrollarla y un 50.1% manifiesta estar considerando la posibilidad de cambiar su trabajo en el momento actual (véase Tabla 7.5.).

En cuanto a las bajas laborales, el 52.9% de los sujetos informan haber estado en al menos alguna ocasión de baja laboral. Sin embargo, únicamente un 6.9% de los sujetos encuestados señalan haber estado de baja laboral por motivos psicológicos, mientras que un 22.1% se limitan a indicar NS/NC. Al momento de la realización del presente estudio, un 5.1% de los sujetos encuestados refieren encontrarse en una situación de baja laboral. Por otra parte, al momento de cumplimentar los protocolos de recogida de datos, un 32.2% de los sujetos encuestados reconocían haber faltado en al

menos una ocasión a su puesto de trabajo sin estar en situación de baja laboral (véase Tabla 7.5).

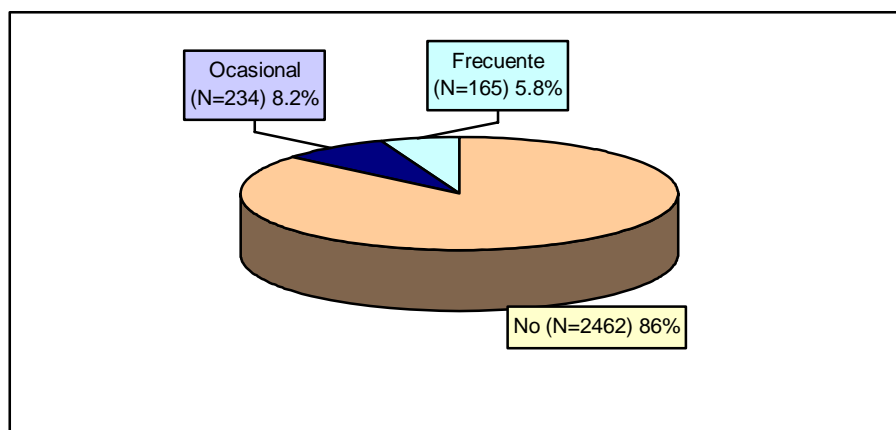
En cuanto a una posible vulnerabilidad de los sujetos participantes en la investigación realizada, un 80.4% de los sujetos encuestados niegan haber recibido en alguna ocasión anterior a la recogida de datos algún tipo de tratamiento psicoterapéutico o psicofarmacológico, mientras que el 19.6% restante si reconocen tener antecedentes de tratamientos especializados previos; mientras que respecto al momento actual, un 7.7% señala recibir tratamiento especializado. Asimismo, un 14.9% de los sujetos encuestados refieren haber consumido algún tipo de droga ilegal en algún periodo de su evolución psicobiográfica.

Tabla 7.5. Descriptivos de las variables sociolaborales categóricas (II)

Variables	N	(%)
Interferencia del trabajo en la vida personal		
Sí	1410	49.3
No	1451	50.7
Menor interés hacia la profesión desarrollada		
Sí	967	33.8
No	1894	66.2
Considerar la posibilidad de cambiar de trabajo		
Sí	1434	50.1
No	1427	49.9
Antecedentes de baja laboral		
Sí	1513	52.9
No	1348	47.1
Antecedentes de baja laboral por motivos psicológicos		
Sí	197	6.9
No	2032	71.0
NS/NC	632	22.1
Baja laboral actual		
Sí	140	5.1
No	2591	94.9
Absentismo laboral sin baja laboral		
Sí	890	32.2
No	1877	67.8
Antecedentes de tratamientos psicoterapéuticos/psicofarmacológicos		
Sí	560	19.6
No	2301	80.4
Tratamientos psicoterapéutico/psicofarmacológico actual		
Sí	221	7.7
No	2640	92.3
Antecedentes de consumo de drogas		
Sí	426	14.9
No	2435	85.1

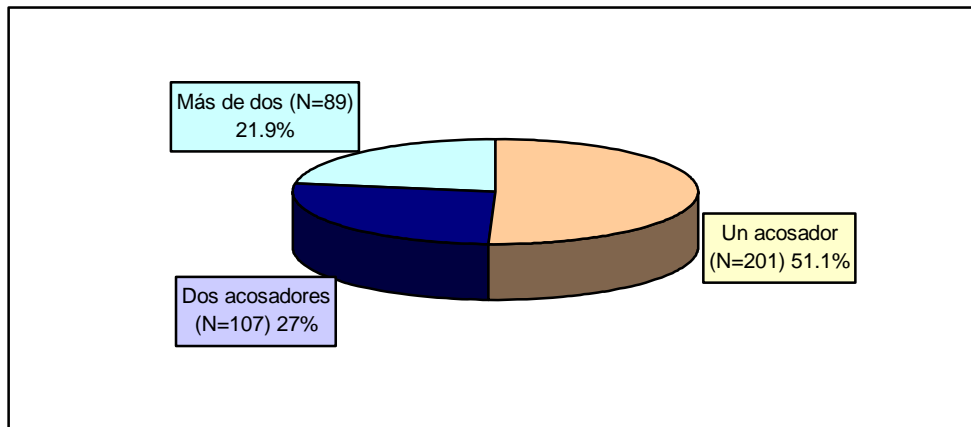
A nivel descriptivo de la muestra y en relación a los datos obtenidos sobre la percepción de acoso psicológico en el lugar de trabajo durante los últimos seis meses, cabe señalar que del total de 2861 sujetos que componen la muestra definitiva, 2462 consideran no haber sufrido situaciones de acoso psicológico en su lugar de trabajo (86%), mientras que 234 sujetos, el 8.2%, señalan haber sufrido acoso psicológico en el trabajo de manera ocasional (a veces o mensualmente). Por otra parte, un total de 165 sujetos de la muestra utilizada manifiestan haber sufrido durante los últimos seis meses situaciones de acoso psicológico en el trabajo con una frecuencia semanal o a diario (5.8%), es decir, describen situaciones de acoso psicológico laboral propiamente dichas si atendemos a los criterios operativos de frecuencia y duración del concepto *mobbing* establecidos a nivel teórico. En resumen, 399 personas consideran haber sufrido situaciones de acoso psicológico en su puesto de trabajo en el último medio año, es decir, un 14% del total de los sujetos participantes en el presente estudio (véase Gráfico 7.1.).

Gráfico 7.1. Porcentaje y número de sujetos en función de considerar haber sufrido acoso psicológico en su lugar de trabajo en los últimos seis meses



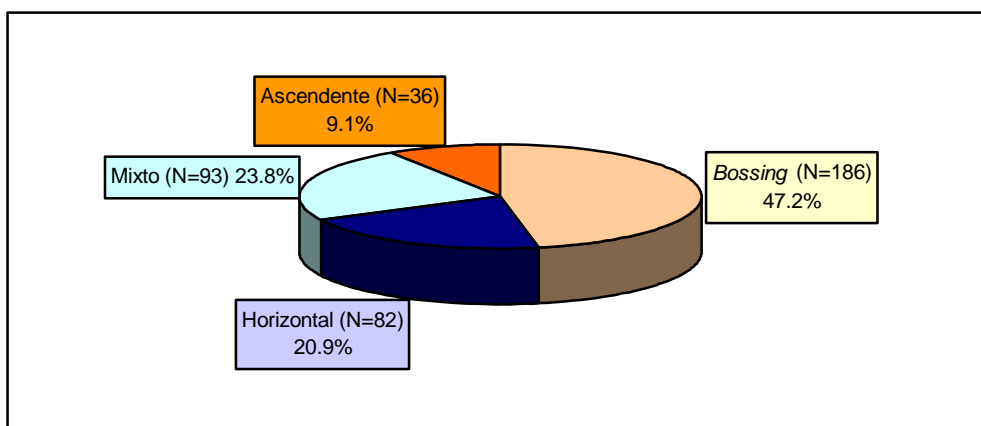
Respecto al número de acosadores, un 51.1% de los sujetos que han considerado haber sido víctimas de acoso psicológico en su lugar de trabajo en el último medio año señalan un único acosador, mientras que un 27% indican haber sufrido acoso por parte de dos personas. El 21.9% restante informan haber sufrido acoso por parte de más de dos acosadores (véase Gráfico 7.2.).

Gráfico 7.2. Porcentaje y número de sujetos en función del número de acosadores



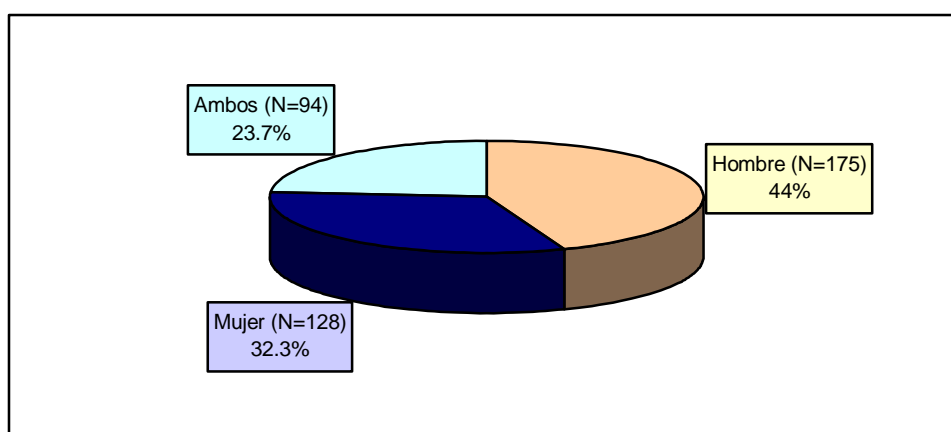
Sobre la relación jerárquica respecto a los acosadores, un 47.2% de los sujetos que consideran haber sufrido acoso psicológico en el lugar de trabajo en el último medio año informan haber sido acosados por un superior jerárquico, describiendo una situación de *bossing*. Un 20.9% consideran sufrir acoso de tipo horizontal, realizado por iguales a nivel de la jerarquía organizacional, mientras que un 23.8% describen situaciones de acoso mixto (acoso cometido por superiores e iguales jerárquicos). Únicamente un 9.1% de los sujetos que se perciben acosados señalan una situación de acoso cometida por inferiores jerárquicos, es decir, acoso vertical ascendente.

Gráfico 7.3. Porcentaje y número de sujetos en función del tipo de acoso percibido



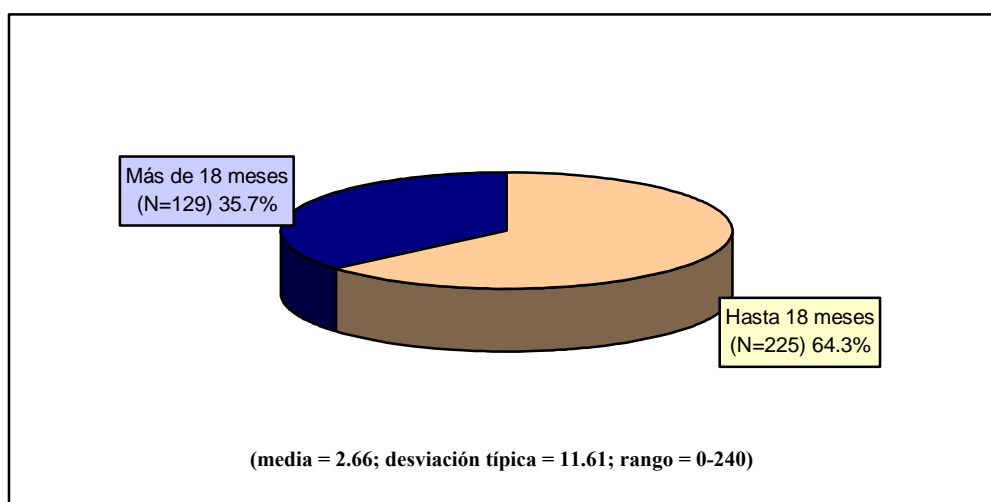
Sobre el sexo de los acosadores, un 44% de las personas que han percibido sufrir situaciones de acoso psicológico en el lugar de trabajo señalan al género masculino como acosador, mientras que un 32.3% indican haber sufrido acoso por parte de mujeres. El 23.7% restante consideran haber sufrido acoso en su lugar de trabajo en los últimos seis meses por parte de ambos sexos.

Gráfico 7.4. Porcentaje y número de sujetos en función del sexo de los acosadores



En último lugar, y en relación a las variables de interés sobre acoso psicológico en el lugar de trabajo, se debe señalar que un 35.7% manifiesta sufrir dicho acoso desde hace más de 18 meses, situándose la media de la duración de las situaciones de acoso en 2.66 meses.

Gráfico 7.5. Porcentaje y número de sujetos en función de la duración del acoso percibido



A continuación se facilita una tabla resumen donde se describen las características sociodemográficas y sociolaborales más predominantes en la muestra de estudio, así como los datos fundamentales de las situaciones de acoso descritas:

Tabla 7.6. Características predominantes en la muestra de estudio

Variables sociodemográficas	Variables sociolaborales	Variables de acoso
<ul style="list-style-type: none"> - Mujer - Nacionalidad española - De hasta 30 años - Soltera y sin pareja - Clase social media - Nivel de estudios superiores 	<ul style="list-style-type: none"> - Sector privado - Administración, banca, servicio a empresas - Empresa de menos de cincuenta trabajadores - Contrato fijo/indefinido - No afiliada a ningún sindicato - Percibe alto rendimiento en su trabajo - El trabajo no interfiere en su vida personal - No encuentra menos interesante su actual empleo - Está considerando la posibilidad de cambiar de trabajo - Sin antecedentes de bajas laborales ni baja en la actualidad - Sin antecedentes de tratamientos psicoterapéuticos ni tratamientos en el momento actual 	<ul style="list-style-type: none"> - Un único acosador - Acoso vertical descendente - Acosador masculino - Duración máxima de dieciocho meses

7.3.2. Diseño experimental

El estudio empírico propuesto es de naturaleza transversal, empleándose para ello un diseño de tipo prospectivo, ya que en el momento de realizar la presente investigación todos los participantes de la muestra de estudio definitiva pertenecen a la población activa española y, por lo tanto, parte de ellos están expuestos a una posible situación de acoso laboral. Dicho tipo de estudio permite obtener información sobre distintos aspectos y describir las relaciones existentes entre un conjunto de variables en el momento determinado de realizar esta investigación.

7.3.3. Instrumentos de evaluación

Para la realización de este estudio se emplearon distintos formularios y escalas que compusieron el protocolo de recogida de datos definitivo, que consistió en un total de siete páginas y que se facilita en el apartado de anexos de la presente tesis doctoral. La selección de estos instrumentos fue motivada, fundamentalmente, por el prestigio internacional que posee cada uno de ellos, así como por la calidad psicométrica, ampliamente contrastada, que presentan así como por la cantidad de estudios que se han realizado a nivel transcultural con los mismos (Carver, 1997; Einarsen y Raknes, 1997; Einarsen, 2000; Maslach y Jackson, 1986, 1997; Perczek et al., 2000; Zimet et al., 1998). Asimismo, fueron seleccionados porque, como medidas de autoinforme que son, proporcionan la suficiente información, de forma sencilla y con bajo coste, para cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación. A continuación son descritos dichos instrumentos de evaluación:

7.3.3.1. Formulario de recogida de datos sociodemográficos y sociolaborales elaborado *ad hoc*.

Elaborado con el objetivo de facilitar la recogida de información tanto de tipo sociodemográfico (p. ej., sexo, edad, estado civil), así como aspectos relacionados con el contexto laboral (p. ej., sector profesional, jornada laboral, tipo de contrato, afiliación sindical) (véase Anexo A).

7.3.3.2. Escala de Habilidades Sociolaborales elaborada *ad hoc*.

Se estimó necesario diseñar un instrumento de evaluación que se adecuase a los objetivos perseguidos en el estudio planteado, ya que no se encontraron instrumentos baremados en población activa española de medida de las habilidades sociales en lo que al contexto laboral se refiere. La idea fundamental era proponer un formato que pudiera incluir cuestiones referidas tanto a las habilidades sociales, a la asertividad, al temor a la evaluación negativa, a la evitación social y a la deseabilidad social, todas ellas tenidas en consideración dentro del ámbito laboral que, según las referencias bibliográficas

consultadas, pueden explicar el inicio de distintos conflictos laborales, y que por tanto pueden suponer el desencadenante de situaciones de acoso en el lugar de trabajo. Así, en primer lugar, se realizó una revisión de los cuestionarios más relevantes empleados en nuestro país para el análisis de este tipo de factores (p. ej., “Escala de Habilidades Sociales” de Gismero³¹, “Cuestionario de Asertividad” de Gambrill y Richey³², “Escala de Temor a la Evaluación Negativa” de Watson y Friend³³, “Escala de Ansiedad y Evitación Social” de Watson y Friend³⁴, “Escala de Deseabilidad Social” de Marlowe y Crowne³⁵), con el objetivo de elaborar un instrumento de evaluación y facilitar así el posible contraste de los resultados obtenidos. En segundo lugar, era necesario considerar tanto la población de referencia como la amplitud del instrumento, por lo que se buscó una forma de presentarlo lo más amena posible. Así pues, se elaboró un primer borrador en el que se propusieron veinte ítems con el propósito de evaluar distintas habilidades sociolaborales, realizando para ello un estudio exploratorio previo (n=149) tanto con población activa (n=77) como con un grupo de trabajadores (n=72) que acudieron a la “Plataforma de la Comunidad de Madrid contra los Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral” a solicitar ayuda profesional al considerar que sufrían una situación de acoso en su lugar de trabajo (González-Trijueque, 2004)³⁶. El resultado final fue un cuestionario que incluyó diecisiete ítems³⁷ y que ha sido finalmente utilizado en esta investigación, tratándose de una escala tipo *likert* (desde “0-nunca” hasta “4-siempre o muy a menudo”) cuyos ítems están referidos únicamente al contexto laboral. Finalmente, se considerará como puntuación del cuestionario la puntuación total obtenida del mismo, en el sentido de que a mayor puntuación total lograda mayores habilidades sociolaborales se presuponen en el sujeto evaluado³⁸.

La fiabilidad de la escala diseñada en este estudio, estimada a partir del coeficiente *alpha de Cronbach*, resultó de .73 (véase capítulo VIII).

³¹ 2000.

³² 1975.

³³ 1969.

³⁴ 1969.

³⁵ 1960.

³⁶ El objetivo principal fue detectar ítems con mal funcionamiento, distractores inadecuados y dificultades de comprensión debidas a una deficiente redacción de los ítems.

³⁷ Fueron eliminados tres ítems que generaban mayor número de dudas y que no fueron contestados en más de una ocasión en la muestra del estudio exploratorio.

³⁸ Los ítems 1, 5, 6, 7, 11, 12, 14, 15 y 17 están redactados de forma invertida, es decir, a mayor puntuación menor habilidad sociolaboral representan.

7.3.3.3. Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS)

La “Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido” (*Multidimensional Scale of Perceived Social Support*) de Zimet et al. (1988)³⁹ ha sido utilizada en este estudio para estimar el apoyo social percibido, ya que se trata de un instrumento dirigido a la evaluación subjetiva del apoyo social, tratándose de una importante alternativa frente a las escalas que prestan su atención en medidas del apoyo social más objetivas o cuantitativas (Donald y Ware, 1994), ya que diversos autores apoyan la idea de que la medida de apoyo social percibido es un mejor predictor del estado psicológico de la persona que la medida objetiva de apoyo social (Zimet et al., 1988). Se trata además de un instrumento de fácil manejo y bajo coste de aplicación dada su brevedad.

El MSPSS es un instrumento utilizado en diversos estudios con variadas poblaciones (Bishop, 1997; Dahlem et al., 1991; Díaz-Cano, 2003; Kazarian y McCabe, 1991; Kee-Lee, 2000; Ritsner y Ponizovsky, 1997; Zimet et al., 1990), ya que se trata de un breve autoinforme compuesto únicamente por doce ítems (escala tipo *likert* desde “1-muy en desacuerdo” hasta “7-muy de acuerdo”) de fácil manejo y que goza de buenas propiedades psicométricas, aportando información sobre tres distintas fuentes de apoyo social percibido: a) apoyo social percibido proporcionado por la familia; b) apoyo social percibido proporcionado por los amigos; y c) apoyo social percibido proporcionado por otras personas significativas, entre las que destaca la figura de la pareja sentimental. La corrección del instrumento se realiza mediante la suma de los valores facilitados en cada uno de los ítems, existiendo una puntuación total de apoyo social percibido y distintas puntuaciones para cada una de las subescalas que componen la prueba, siendo en todo caso las puntuaciones más altas indicadoras de una mayor percepción de apoyo social (Zimet et al., 1988).

Tabla 7.7. Ítems que componen cada subescala del MSPSS

Subescala	Ítems	Ejemplo
Apoyo familiar	3,4,8,11	Ítem nº 8 “puedo hablar de mis problemas con mi familia”
Apoyo amigos	6,7,9,12	Ítem nº 6 “mis amigos tratan realmente de ayudarme”
Apoyo de otras personas significativas	1,2,5,10	Ítem nº 1 “existe una persona especial que está cerca de mí cuando la necesito”

³⁹ Traducción española realizada *ad hoc* por J. Sanz (1999). Universidad Complutense de Madrid (Díaz-Cano, 2003).

La fiabilidad del MSPSS fue calculada a través del coeficiente *alpha de Cronbach*, el cual fue de .91 para la escala total (véase Capítulo VIII), mientras que en el estudio original se obtuvo un .88 (Zimet et al., 1988).

7.3.3.4. Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento (COPE)

El cuestionario de estrategias de afrontamiento “COPE” fue desarrollado en su versión original por Carver, Scheier y Weintraub en el año 1989, tratándose de una escala destinada a la valoración general de las estrategias de afrontamiento y para la evaluación de los distintos modos de actuación que las personas emplean ante el estrés, constando de sesenta ítems que deben ser respondidos en una escala tipo *likert* de cuatro puntos (desde “1-habitualmente no hago esto en absoluto” hasta “4-habitualmente hago esto mucho”) (Bulbena, Berrios y Fernández, 2000; Crespo y Cruzado, 1997). Este instrumento fue construido inicialmente para evaluar trece escalas o modos diferentes de afrontamiento, a los que con posterioridad se añadirán dos más, siendo varias de estas escalas elaboradas a partir de postulados teóricos derivados del modelo de estrés de Lazarus y del modelo de autorregulación conductual propuesto por los propios autores de la prueba, mientras que otras escalas se incluyeron como fruto de los resultados de investigaciones previas sobre la materia, siendo los ítems así elaborados evaluados por diferentes grupos y sometidos a análisis factorial para comprobar la asignación a priori de cada ítem (Bulbena et al., 2000).

La escala de estrategias de afrontamiento “COPE” puede ser aplicada por cualquier profesional de la salud e, incluso, puede utilizarse en modo autoaplicado, resultando la corrección de la misma a partir de la puntuación para cada uno de los quince modos de afrontamiento de que consta la escala sumando los valores asignados por el sujeto a los cuatro ítems correspondientes a cada uno de ellos; asimismo, sumando las puntuaciones de las quince escalas se puede calcular una puntuación total, que oscilará entre los sesenta y los doscientos cuarenta puntos (Bulbena et al., 2000). Además, se debe señalar, que el COPE puede aplicarse en dos formatos referidos a los modos en que las personas afrontan habitualmente las situaciones estresantes (versión disposicional) o referida a alguna situación concreta (versión específica), tal y como ha ocurrido en el presente estudio, en el que se proponía conocer las distintas estrategias de afrontamiento únicamente ante los conflictos laborales.

En su versión original, el COPE, evaluaba las siguientes estrategias de afrontamiento: a) afrontamiento activo [ítems 5, 25, 47, 58], b) planificación [ítems 19, 32, 39, 56], c) búsqueda de apoyo social instrumental [ítems 4, 14, 30, 45], d) búsqueda de apoyo social emocional [ítems 11, 23, 34, 52], e) supresión de actividades distractoras [ítems 15, 33, 42, 55], f) religión [ítems 7, 18, 48, 60], g) reinterpretación positiva y crecimiento personal [ítems 1, 29, 38, 59], h) detención del afrontamiento [ítems 10, 22, 41, 49], i) aceptación [ítems 13, 21, 44, 54], j) centrarse en las emociones y desahogarse [ítems 3, 17, 28, 46], k) negación [ítems 6, 27, 40, 57], l) desconexión mental [ítems 2, 16, 31, 43], y m) desconexión conductual [ítems 9, 24, 37, 51]. Asimismo incluye ítems para la evaluación de otros dos modos de afrontamiento: n) consumo de alcohol/drogas [ítems 12, 26, 35, 53], y o) humor [ítems 8, 20, 36, 50]. Este instrumento, en su versión original, presenta unas excelentes propiedades psicométricas (Crespo y Cruzado, 1997), así, según datos aportados por los autores el coeficiente de fiabilidad de *alpha de Cronbach* para las diferentes escalas oscila entre .45 y .92, siendo únicamente la escala de desconexión mental la que no alcanza .60.

En esta investigación ha sido empleada la versión breve del COPE (*Brief COPE*), desarrollada por Carver en 1997, ya que se trata de una escala considerablemente más corta y que además goza de buenas propiedades psicométricas y que correlaciona positivamente con la versión original (Crespo y Cruzado, 1997; Perczek et al., 2000). Dicha versión consta de veintiocho ítems que proporcionan información sobre catorce distintas estrategias de afrontamiento: a) afrontamiento activo, b) planificación, c) búsqueda de apoyo social instrumental, d) búsqueda de apoyo social emocional, e) religión, f) aceptación, g) negación, h) consumo de alcohol/drogas, i) humor, j) distracción, k) desconexión, l) ventilación, m) reelaboración, y n) culpabilización (véase Tabla 7.8.).

Tabla 7.8. Ítems que componen cada subescala del COPE (versión breve)

Subescala	Ítems	Ejemplo
Afrontamiento activo	2,7	Ítem nº 7 “he estado dando pasos para intentar mejorar la situación”
Planificación	14,25	Ítem nº 14 “he estado intentando dar con alguna estrategia acerca de qué hacer”
Búsqueda de apoyo social instrumental	10,23	Ítem nº 10 “he estado recibiendo ayuda y consejo de otras personas”
Búsqueda de apoyo social emocional	5,15	Ítem nº 5 “he estado consiguiendo apoyo emocional de los demás”
Religión	22,27	Ítem nº 27 “he estado rezando o meditando”
Aceptación	20,24	Ítem nº 24 “he estado aprendiendo a vivir con ello”
Negación	3,8	Ítem nº 8 “me he estado negando a creer que esto ha sucedido”
Consumo de sustancias	4,11	Ítem nº 4 “he estado tomando alcohol u otras drogas para sentirme mejor”
Humor	18,28	Ítem nº 18 “he estado haciendo bromas sobre ello”
Distracción	1,19	Ítem nº 1 “me he estado volcando en mi trabajo y otras actividades para apartar mi mente de cosas desagradables”
Desconexión	6,16	Ítem nº 6 “he estado dejando de intentar hacerlo frente”
Ventilación	9,21	Ítem nº 21 “he estado expresando mis sentimientos negativos”
Reelaboración	12,17	Ítem nº 17 “he estado buscando algo bueno en lo que está pasando”
Culpabilización	13,26	Ítem nº 13 “me he estado criticando a mí mismo”

La fiabilidad del COPE *Breve* en esta investigación ha sido calculada a través del coeficiente *alpha de Cronbach*, el cual fue de .91 para la escala total, alcanzando todas las subescalas de la prueba al menos los .50, tal y como en la escala original (Carver, 1997).

7.3.3.5. Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI)

El “Inventario de *Burnout* de Maslach” (*Maslach Burnout Inventory*) de Maslach y Jackson (1997)⁴⁰ ha sido utilizado para evaluar el nivel de “estrés asistencial” o de “estar quemado” en el lugar de trabajo (síndrome de *burnout*), ya que permite el análisis de tres subescalas propias del “síndrome del quemado” por separado a través del cansancio emocional (p. ej., sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo), la despersonalización (p. ej., respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados profesionales) y la falta de realización personal (p. ej., ausencia de sentimientos de competencia y éxito en el propio trabajo)⁴¹.

El MBI es un cuestionario compuesto por veintidós ítems que valoran en forma de escala tipo *likert* (desde “0-nunca” hasta “6-todos los días”) distintas afirmaciones sobre pensamientos, sentimientos, emociones y conductas del trabajador en relación con su actividad profesional, tratándose de un prestigioso instrumento para la medida del síndrome del *burnout* ampliamente utilizado en estudios nacionales e internacionales y

⁴⁰ Adaptación al castellano por TEA Ediciones, S. A. (1997).

⁴¹ Hasta que en 1986 Maslach y Jackson publicaran su reconocido cuestionario MBI, la evaluación del síndrome del quemado en el trabajo había sido realizada a través de entrevistas estructuradas, observación clínica, autoinformes e incluso técnicas proyectivas (Seisdedos, 1997).

adaptado para población española desde 1997⁴² (Bakker et al., 2000; Densten, 2001; Moreno-Jiménez et al., 1997). Tal y como se ha indicado anteriormente, el MBI evalúa tres distintas subescalas⁴³ correspondientes al *burnout*: a) cansancio emocional (CE), b) despersonalización (DP), y c) falta de autorrealización personal (RP) (véase Tabla 7.3.).

El cansancio emocional (CE) viene determinado por elementos que describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo, siendo el ítem con mayor saturación el nº 1 (“*me siento emocionalmente agotado por mi trabajo*”).

La despersonalización (DP) consta de elementos que describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Tanto en esta escala como en la anterior, los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial. Como algunos de sus elementos presentan pequeñas saturaciones en la anterior subescala, se observan pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones, es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos diferenciados del síndrome.

La subescala de falta de realización personal (RP) contiene elementos que describen sentimientos de incompetencia y fracaso en el trabajo propio con personas. Esta subescala muestra correlaciones bajas con las dos anteriores.

Tabla 7.9. Ítems que componen cada subescala del MBI

Subescala	Ítems	Ejemplo
Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Ítem nº 1 “ <i>me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</i> ”
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	Ítem nº 5 “ <i>creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales</i> ”
Falta de realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Ítem nº 19 “ <i>he conseguido muchas cosas útiles en mi profesión</i> ”

Respecto a la corrección del MBI, las puntuaciones en las distintas subescalas del MBI son el resultado de sumar todos los puntos de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas.

⁴² La versión española del MBI ha sido elaborada a partir de la edición original de 1986, recogándose como versión definitiva del instrumento la que recoge únicamente la frecuencia como medida de los sentimientos de estrés (Seisdedos, 1997).

⁴³ Mediante la técnica del análisis factorial se ha hallado una estructura tridimensional del instrumento que ha sido replicada en numerosas ocasiones y en muy diversas poblaciones, y a partir de ella se han definido las distintas escalas o variables del sujeto “quemado” en el trabajo (Maslach y Jackson, 1997).

En cuanto a las propiedades psicométricas del MBI, los distintos estudios desarrollados al respecto señalan una consistencia interna satisfactoria, con valores del *alpha de Cronbach* de entre .71 y .90, siendo en todas las investigaciones llevadas a cabo la subescala de CE la que se muestra como la dimensión más estable de la medida del *burnout*, mientras que DP se muestra como la menos estable (Schaufeli, 1993), tal y como sucede en el presente estudio (véase Capítulo VIII); aunque, los coeficientes de fiabilidad de los estudios originales se obtuvieron en muestras no empleadas para la selección final de los elementos; estimándose la consistencia interna mediante el coeficiente *alpha de Cronbach* en una muestra de 1316 casos se obtuvieron los siguientes índices: .90 en CE, .79 en DP y .71 en RP (Maslach y Jackson, 1986). La fiabilidad del MBI en este estudio fue calculada a través del coeficiente *alpha de Cronbach*, el cual fue de .81 para la escala total (véase Capítulo VIII).

7.3.3.6. Cuestionario de Actos Negativos (NAQ-R)

El acoso en el contexto laboral ha sido estimado en este estudio a través del “Cuestionario de Actos Negativos” (*Negative Acts Questionnaire*) de Einarsen y Raknes (1997)⁴⁴. Este instrumento desglosa los actos negativos percibidos en el lugar de trabajo en dos subescalas, el acoso personal y el acoso laboral, según los estudios originales⁴⁵, y en tres subescalas según el análisis factorial realizado en esta investigación, concretamente las subescalas de acoso psicológico (p. ej., percepción de sufrir conductas de acoso en el lugar de trabajo dirigidas a menoscabar el bienestar psicológico del trabajador a partir de recibir humillaciones, insultos, ser ignorado y criticado de manera habitual entre otros aspectos), acoso laboral (p. ej., percepción de sufrir conductas de acoso en el lugar de trabajo dirigidas a dificultar el normal desempeño de la actividad profesional como pueden ser realizar tareas no

⁴⁴ Traducción al castellano utilizada en el Diploma de Estudios Avanzados de González-Trijuque (2004).

⁴⁵ Respecto a la validez del NAQ-R, el análisis mediante rotación *varimax* reveló la existencia de dos factores: a) acoso personal, compuesto por doce elementos que describen una exposición a conductas como cotilleo, insultos, excesivas tomaduras de pelo y críticas constantes; y b) acoso laboral, compuesto por ocho elementos que valoran la exposición a conductas como solicitar tareas inalcanzables, cargas de excesivo trabajo, supervisión exagerada y actividades donde se oculta información vital para poder desarrollar el trabajo (Mikkelsen y Einarsen, 2001). La estabilidad interna de ambos factores resultó alta, .87 y .81 respectivamente, siendo eliminados aquellos elementos que después de este análisis incluían conductas relacionadas con acoso sexual, violencia y racismo, que pueden estar relacionados, pero son conceptos distintos al de acoso en el lugar de trabajo (Einarsen y Raknes, 1997).

correspondientes al nivel de competencia, la asignación de objetivos inalcanzables o quedar expuesto a una excesiva carga de trabajo entre otros aspectos) y acoso físico (p. ej., percepción de sufrir conductas de acoso explícitas en el lugar de trabajo relacionadas con contenidos físicos o sexuales).

Tras revisar distintos instrumentos sobre la materia, nos encontramos con que los instrumentos disponibles son escasos, siendo los más destacados a nivel internacional el LIPT (Leymann, 1990) y el NAQ (Einarsen y Raknes, 1997). Por otra parte, en nuestro país, ya existe una traducción, modificación y adaptación del LIPT, conocida como LIPT-60⁴⁶, por lo que se optó por no elegir dicho instrumento. De este modo, se inició la localización del NAQ, instrumento de medida del acoso laboral aún no adaptado en nuestro país, para lo cual, se contactó vía *e-mail* con los propios autores de la prueba, quienes informaron sobre la existencia de una nueva versión revisada del NAQ, el NAQ-R, instrumento ya traducido al inglés y sobre el que existía valiosa información estadística, ya que dicho instrumento estaba siendo empleado en la elaboración de una base de datos a nivel internacional sobre acoso laboral⁴⁷. Igualmente, los autores de la prueba, informaron sobre de la conveniencia de completar los datos obtenidos mediante el NAQ-R con unos ítems breves para aquellos sujetos que se consideren víctimas de acoso laboral, como son el número de acosadores, el sexo de los acosadores, la jerarquía organizacional de los acosadores y el tiempo que lleva la víctima sufriendo dicha situación de acoso; recomendaciones todas ellas, incluidas en la presente investigación. Para la traducción del instrumento al castellano se optó por el empleo de la técnica conocida como “*back-translation*”, es decir, el NAQ-R fue traducido al castellano por dos personas bilingües para ser posteriormente traducido al inglés por otros dos distintos sujetos igualmente bilingües. Tras la realización de estas traducciones se confeccionó de manera definitiva la traducción del NAQ-R al castellano utilizada, a la cual se decidió añadir el ítem relacionado con el acoso sexual tal y como figuraba en la prueba original.

⁴⁶ González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2005). Instrumento comercializado por la editorial EOS.

⁴⁷ Estudio coordinado desde la Universidad de Bergen (Noruega).

Tabla 7.10. Ítems que componen cada subescala del NAQ-R en este estudio

Subescala	Ítems	Ejemplos
Acoso psicológico	1,2,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,17,20	Ítem nº 6 “ha sido ignorado, excluido o le han dejado de hablar” Ítem nº 7 “le han insultado u ofendido con comentarios sobre usted, sus actitudes o su vida privada”
Acoso laboral	3,4,16,18,19,21	Ítem nº 3 “le han ordenado realizar un trabajo que está por debajo de su nivel de competencia” Ítem nº 16 “le han asignado tareas u objetivos inalcanzables”
Acoso físico	22,23	Ítem nº 22 “ha recibido amenazas de violencia o abusos físicos”

El “Cuestionario de Actos Negativos” (*Negative Acts Questionnaire*) fue diseñado originalmente para medir la exposición a conductas de acoso percibida por las personas en su lugar de trabajo durante los últimos seis meses, tratándose de una escala tipo *Likert* (puntuaciones desde 1 “nada” hasta 5 “a diario”) donde el sujeto evaluado identifica la frecuencia a la que ha sido sometido a cada conducta de acoso planteada (Einarsen y Raknes, 1997). En su versión original, este cuestionario constaba de veintiún elementos que provenían de diversos estudios bibliográficos y numerosas entrevistas con víctimas de acoso en el trabajo; desde entonces, el NAQ ha sufrido distintas modificaciones; añadiéndose, suprimiéndose o modificándose algunos ítems, pero siempre teniendo en consideración que el término acoso no debe aparecer en el cuestionario (Cowie et al., 2002; Einarsen y Raknes, 1997).

En la primera versión revisada en inglés, compuesta por veintinueve elementos, se describieron diferentes tipos de conducta que se podían asociar al acoso si éste se producía de forma habitual. Este planteamiento tenía la ventaja de permitir a los sujetos evaluados responder a cada elemento sin tener que clasificarse como acosados o no. Sin embargo, presentaba como característica esencial el hecho de que después de responder a dichos ítems, se introducía una definición sobre acoso en el trabajo y el sujeto debía identificar si se consideraba víctima o no de acoso en su lugar de trabajo según la definición proporcionada (Einarsen y Raknes, 1997). En este ítem se define el acoso laboral como “*una situación donde uno o varios individuos perciben continuamente durante un periodo de tiempo que son receptores de actos negativos de uno o varios individuos, en una situación donde el objeto del acoso tiene dificultad para defenderse de esas acciones. Un incidente puntual no es acoso*”. Por ello, para realizar la traducción del NAQ del noruego al inglés y asegurar que se tratara de una versión culturalmente adaptada, se realizó un estudio que incluía once grupos para un total de sesenta y una empresas del Reino Unido. El objetivo de este grupo de control no era

otro que el de discutir el significado del concepto de acoso laboral e identificar así las conductas de hostigamiento que se pudieran observar en el lugar de trabajo. A partir de estas entrevistas de grupo y de la versión noruega del NAQ, se desarrolló una versión revisada del NAQ con los veintinueve elementos ya antes señalados, incluyéndose algunos nuevos ítems respecto a la versión original noruega, mientras que otros fueron revisados con el fin de mejorar su claridad (Mikkelsen y Einarsen, 2001). Esta nueva versión, denominada NAQ-R, se utilizó en un estudio de 4996 empleados del Reino Unido contratados por setenta compañías ubicadas por todo el país y que representaban un total de un millón de empleados, siendo la tasa de respuesta de dicho estudio del 43%. La estabilidad interna en este estudio resultó del .92 según el *alpha de Cronbach*; no obstante, cinco elementos se consideraron para su eliminación dada su baja correlación con el total de la prueba. Por otra parte, el NAQ-R se correlacionó -.42 con las variables de salud mental y física, .36 con la intención de irse del trabajo y -.24 con el rendimiento general del sujeto (Mikkelsen y Einarsen, 2001).

Por otra parte, el NAQ-R ha mostrado a través de los distintos estudios realizados una fiabilidad y validez plenamente satisfactoria (Einarsen y Raknes, 1997; Hoel et al., 2001; Mikkelsen y Einarsen, 2001; 2002a, 2002b), demostrando los estudios desarrollados que la estabilidad interna de la escala es alta, concretamente entre un .87 y .93, según el *alpha de Cronbach*⁴⁸. Asimismo, respecto a su grado de validez, Niedl (1995), realizó el primer análisis factorial con el NAQ, encontrando cuatro tipos de actos negativos en el trabajo: a) ataques sobre la vida privada, b) aislamiento social, c) medidas organizacionales y d) violencia física (Cowie et al., 2002; Hubert, 2004); sin embargo, Einarsen y Raknes (1997), autores de la prueba original, hallaron tres factores en su primer análisis factorial del NAQ: a) degradación personal, b) acoso laboral y c) exclusión social, más dos ítems adicionales de control social y abuso físico. Además, cabe destacar que los estudios realizados hasta la fecha también demuestran que la escala en su globalidad se correlaciona con las medidas de satisfacción en el trabajo en un rango entre $r = -.24$ y $r = -.44$, con las medidas de salud psicosocial y bienestar en un rango de $r = -.31$ a $-.52$ y con las medidas de quejas psicosomáticas ($r = .32$) (Hoel et al., 2001). Dado que el acoso se considera teóricamente una fuente importante de estrés

⁴⁸ La fiabilidad del NAQ-R en este estudio fue igualmente calculada a través del coeficiente *alpha de Cronbach*, el cual fue de 0.93 para la escala total (véase Capítulo VIII).

social en el trabajo, estos resultados confirman la validez de la escala (Einarsen y Raknes, 1997), sin olvidar que las características de la personalidad puedan actuar como mediadores parciales en las relaciones de acoso según se registran en el NAQ y en las medidas de salud y bienestar, ya que víctimas de acoso en el lugar de trabajo difieren significativamente de aquellas que no lo son en todos los elementos que componen el NAQ (Einarsen y Raknes, 1997; Mikkelsen y Einarsen, 2001).

Finalmente, y tras numerosas revisiones, se ha llegado a la conclusión de que el NAQ-R de 22 +1 elementos (versión finalmente utilizada en este estudio) representa una válida y fiable medida de la exposición al acoso en el trabajo (Einarsen y Raknes, 1997; Hoel et al., 2001; Mikkelsen y Einarsen, 2001; 2002a, 2002b). Por ello, y considerando el hecho de que hasta la fecha apenas se disponga de instrumentos para la medición del acoso en el trabajo, hace que se proponga este cuestionario para su uso en futuros estudios permitiendo mejores comparaciones entre resultados de culturas y organizaciones diferentes, debiendo destacar en todo caso que el NAQ-R es un cuestionario y no una herramienta de diagnóstico.

7.3.3.7. Inventario Breve de Síntomas (BSI)

La sintomatología clínica ha sido valorada en este estudio a partir del “Inventario Breve de Síntomas” (*Brief Symptom Inventory*) de Derogatis y Melisaratos (1983)⁴⁹, el cual está compuesto por las subescalas de: a) somatización (p. ej., malestar y/o molestias que percibe el sujeto de sus disfunciones corporales), b) obsesivo-compulsivo (p. ej., presencia de pensamientos, acciones e impulsos experimentados por el sujeto como egodistónicos), c) sensibilidad interpersonal (p. ej., actitud propia de sujetos autorreferenciales y con expectativas negativas de sus interrelaciones personales), d) depresión (p., ej., tristeza, apatía, anhedonia), e) ansiedad (p. ej., nerviosismo, intranquilidad, inquietud), f) hostilidad (p. ej., irritabilidad, rabia, resentimientos), g) fobias (p. ej., indicadores agorafóbicos, conductas evitativas), h) paranoïdismo (p. ej., suspicacia y desconfianza hacia el entorno) e i) psicoticismo (p. ej. retirada social, aislamiento, clínica psicótica).

⁴⁹ Adaptación por M. Crespo. Universidad Complutense de Madrid.

El “*Brief Symptom Inventory*” (BSI) de Derogatis (1975) es un instrumento de *screening* psicopatológico, de amplio uso y traducido a numerosos idiomas, tratándose de una forma abreviada del SCL-90, del que también es autor Derogatis y, del que posteriormente apareció una versión revisada, el SCL-90-R (Derogatis, 1983, 2002) ⁵⁰. El BSI presenta una buena correlación con el SCL-90, por encima de .90 en todas sus dimensiones (Derogatis y Cleary, 1977), siendo además un instrumento mucho más ágil en su administración (53 ítems vs. 90 ítems) y de bajo coste en su administración, lo que facilita la recogida de información, de ahí su elección para este estudio. Consta de cincuenta y tres ítems, que el usuario valora en una escala tipo *Likert* de cinco puntos (desde “nada=0”, hasta “4=mucho”), que expresa en qué intensidad se ha sentido molesto el sujeto por la descripción de cada ítem en las últimas semanas. Las puntuaciones medias en cada dimensión se obtienen a partir de las medias correspondientes a las respuestas de los ítems que componen cada dimensión, y las puntuaciones en los índices globales se obtienen a partir de las puntuaciones en todas las dimensiones.

Este tipo de cuestionarios autoaplicados permiten el acceso rápido a información difícil de obtener por otros medios, siendo información valiosa y que procede del sujeto que experimenta directamente el fenómeno, sin interferencia de un entrevistador que pueda, consciente o inconscientemente, coaccionar, sugestionar o de alguna manera influir en la veracidad de la respuesta (Derogatis, 2002), pudiéndose obtener datos comparables sobre grandes grupos de población y permitiendo un cierto grado de objetivación de lo subjetivo. La utilización del BSI, y a falta de nuevas revisiones, podría ser adecuada para la evaluación, ya que además de detectar la sintomatología que presentan los pacientes es un instrumento ágil y sencillo, lo que facilita su administración, siendo posible que las características psicométricas del instrumento sólo nos permitan detectar la existencia de un conjunto de síntomas inespecíficos y sin predominios claros entre las distintas personas evaluadas (Sánchez-Hervás et al., 2001). Aún así, el BSI incluye, al igual que el SCL-90, las siguientes dimensiones sintomatológicas⁵¹: a) somatización, b) obsesión-compulsión, c) sensibilidad interpersonal, d) depresión, e) ansiedad, f) hostilidad, g) ansiedad fóbica, h) ideación

⁵⁰Listado de Sintomatología Clínica. Adaptado en población española por TEA Ediciones S.L. (2003).

⁵¹ Los ítems 11, 25, 39 y 52 son adicionales.

paranoide e i) psicoticismo. Además de estas nueve dimensiones, se incluyen tres índices globales que describen la intensidad de la psicopatología del encuestado: a) índice de severidad global⁵², b) índice de malestar⁵³ y, c) total de síntomas positivos⁵⁴. De estos tres indicadores globales, en el presente estudio únicamente se ha tenido en consideración el GSI, que ha demostrado ser una buena medida de malestar psicológico general tanto en población normal (Aragón et al., 2000 cit. Sánchez-Hervás et al., 2001) como en muestras clínicas (Boulet y Boss, 1991; Piersma, 1994), además de ser el indicador numérico simple más sensible del sufrimiento psicológico global del sujeto, porque combina información sobre el número de síntomas y la intensidad del distrés (Derogatis, 2002).

Tabla 7.11. Ítems que componen cada subescala del BSI

Subescala	Ítems	Ejemplo
Somatización	2,7,23,29,30,33,37	Ítem nº 7 "dolores en el pecho o en el corazón"
Obsesivo-compulsivo	5,15,26,27,32,36	Ítem nº 15 "sentirse bloqueado para terminar cosas"
Sensibilidad interpersonal	20,21,22,42	Ítem nº 20 "ser fácilmente herido sus sentimientos"
Depresión	9,11,16,17,18,25,34,35,39,50,52	Ítem nº 16 "sentir soledad"
Ansiedad	1,12,19,38,45,49	Ítem nº 1 "nerviosismo o inquietud interior"
Hostilidad	6,13,40,41,46	Ítem nº 6 "encontrarse fácilmente molesto o irritado"
Fobias	8,28,31,43,47	Ítem nº 43 "sentirse incómodo cuando hay mucha gente"
Paranoidismo	4,10,24,48,51	Ítem nº 10 "sentir que no se puede confiar en mucha gente"
Psicoticismo	3,14,32,44,53	Ítem nº 44 "no sentirse nunca cercano a otra persona"

Según Derogatis y Melisaratos (1983), las nueve dimensiones del BSI ofrecen muy buena fiabilidad y consistencia interna, no obstante, los resultados obtenidos por algunos investigadores sobre la estructura factorial del BSI ponen en cuestión la supuesta multidimensionalidad de la prueba, indicando que su verdadera utilidad reside en proporcionar una medida general de psicopatología (Boulet y Boss, 1991; Piersma, Boes y Reaume, 1994). En su adaptación española, el BSI muestra estar formado por una única dimensión que evalúa el malestar o distrés y que goza de una excelente fiabilidad, concretamente un coeficiente *alpha de Cronbach* de .99⁵⁵ (Aragón, Bragado y Carrasco, 2000).

⁵² El índice de severidad global (GSI) proporciona un indicador sensible de la respuesta del nivel de estrés experimentado por el paciente, combinando la información del número de síntomas presentes y la intensidad del distrés

⁵³ El índice de malestar (PSDI) es una medida de la intensidad del nivel de malestar experimentado en función del número de síntomas, informando sobre el estilo de respuesta de distrés.

⁵⁴ El indicador total de síntomas positivos (PST) revela el número de síntomas que el paciente afirma experimentar y, se utiliza conjuntamente con los otros indicadores globales comunicando la amplitud del distrés emocional del individuo.

⁵⁵ En este estudio se alcanzó la cifra de .968.

7.3.4. Variables

Para la realización de la presente investigación se ha contado con un amplio conjunto de variables tanto categóricas como continuas que han sido utilizadas según los distintos objetivos planteados, y todo ello, en función de los instrumentos de evaluación empleados. Por tanto, las variables consideradas han sido: a) sociodemográficas (p. ej., edad, sexo, nacionalidad, nivel de estudios), b) sociolaborales (p. ej., sector laboral, tipo de contrato, bajas laborales), c) recursos personales (considerando conjuntamente las habilidades sociolaborales con las estrategias de afrontamiento ante conflictos en el trabajo), d) apoyo social percibido, e) *burnout*, f) acoso en el contexto laboral, y g) sintomatología clínica.

Por otra parte, se ha contado con un total de treinta y dos variables fruto de la estructura teórica determinada en cada uno de los cuestionarios aplicados en la muestra de estudio. Asimismo, en relación al cuestionario sobre situaciones de acoso (NAQ-R), al tratarse de un instrumento no adaptado ni baremado en población activa española, se utilizó una agrupación sus correspondientes ítems a través de la técnica del *Análisis Factorial* que será expuesta en el apartado de resultados (véase Capítulo VIII), obteniéndose un total de tres factores en lugar de los dos propuestos en el estudio original, por lo que se contó con un total de treinta y tres variables (véase Tabla 7.12.), ya que la escala de habilidades sociolaborales elaborada *ad hoc* se consideró de forma unidimensional, tomándose como puntuación la total del instrumento, siendo ésta considerada conjuntamente junto a las subescalas de las estrategias de afrontamiento para crear la dimensión de recursos personales laborales.

Tabla 7.12. Variables proporcionadas a través de los distintos instrumentos de medida administrados

Recursos personales laborales	Habilidades sociolaborales Afrontamiento activo Planificación Búsqueda de apoyo social instrumental Búsqueda de apoyo social emocional Religión Aceptación Negación Consumo de sustancias Humor Distracción Desconexión Ventilación Reelaboración Culpabilización	<i>Burnout</i>	Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización en el trabajo
		Acoso en el contexto laboral	Acoso psicológico Acoso laboral Acoso físico
Apoyo social percibido	Apoyo familiar Apoyo amigos Apoyo de otras personas significativas		Somatización Obsesivo-compulsivo Sensibilidad interpersonal Depresión Ansiedad Hostilidad Fobias Paranoidismo Psicoticismo
		Sintomatología	

7.3.5. Procedimiento

Para la realización del presente trabajo de investigación y poder cumplir con los objetivos planteados se desarrollaron diversos pasos que serán explicados a continuación:

En primer lugar, se realizó una búsqueda de documentación bibliográfica en relación con el acoso psicológico en el lugar de trabajo para así lograr un mayor conocimiento sobre la materia y de este modo poder desarrollar un protocolo de recogida de datos lo más ajustado a los objetivos del presente estudio.

Posteriormente, se diseñó un sencillo cuestionario sobre aspectos sociodemográficos y sociolaborales que pudieran resultar de interés para la investigación propuesta, sirviendo para la obtención de información elemental de los sujetos evaluados sin necesidad de emplear un mayor tiempo a través de entrevistas individuales.

Una vez seleccionados los instrumentos de medida, basándose en sus estudios anteriores y por tratarse de cuestionarios de utilidad contrastada, en relación al apoyo social percibido, estrategias de afrontamiento, *burnout* y sintomatología clínica (MSPSS, COPE versión breve, MBI y BSI), y teniendo en consideración los criterios generales de la investigación planteada, se pasó a elaborar una escala para la valoración de distintas habilidades sociolaborales que pudieran resultar de interés, tras lo cual se pasó a determinar qué instrumento de medida del acoso laboral sería utilizado. De este modo se construyó el protocolo definitivo para la recogida de datos sobre la población activa que constituyó finalmente la muestra de estudio definitiva (cuestionario de recogida de datos sociodemográficos y sociolaborales, escala de habilidades sociolaborales elaborada *ad hoc*, cuestionario de estrategias de afrontamiento, escala de apoyo social percibido, inventario de *burnout*, cuestionario de actos negativos en el lugar de trabajo e inventario breve de síntomas) (véase Anexo A).

7.3.6. Análisis de datos

Una vez obtenida la muestra definitiva, se procedió a introducir y codificar los datos obtenidos en su correspondiente soporte informático, utilizándose posteriormente para su análisis estadístico el programa *SPSS para Windows v. 12.0*. Posteriormente, se llevaron a cabo distintos análisis estadísticos en fases consecutivas en función de los objetivos de investigación propuestos. A continuación, se presentan en el orden en que fueron realizados y su correspondencia con dichos objetivos generales propuestos:

En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo de la muestra utilizada en relación a las variables sociodemográficas, sociolaborales y de acoso psicológico percibido en los últimos seis meses, calculando entre otros aspectos las medias y desviaciones típicas en las variables continuas por una parte, y los porcentajes y frecuencias en lo que a las variables de tipo categórico se refiere. Todo ello con el objetivo de lograr una visión genérica de la muestra de estudio utilizada.

En segundo lugar, se analizaron las propiedades psicométricas básicas de los instrumentos de medida utilizados. En todos ellos han sido calculados los distintos datos descriptivos de interés (p. ej., media, desviación típica) y los índices de fiabilidad, empleando para ello el coeficiente *alpha de Cronbach* (p. ej., grado de consistencia interna). Por otra parte, respecto a los instrumentos de nueva creación o modificados (p. ej., escala de habilidades sociolaborales elaborada *ad hoc* y NAQ-R) se realizó un análisis de datos descriptivo facilitando un mayor número de indicadores (p. ej., mediana, varianza, asimetría y curtosis) y se realizó la baremación correspondiente facilitándose los céntiles y puntuaciones típicas correspondientes; además, respecto al instrumento de medida del acoso en el lugar de trabajo (NAQ-R), se realizó un estudio de sus cualidades psicométricas en cuanto a su validez interna (mediante la realización del análisis factorial) y sobre su validez de criterio (mediante un análisis de las correlaciones con el instrumento de medida de sintomatología psicopatológica, tal y como se propone en los estudios originales).

Posteriormente, se llevó a cabo un estudio preliminar consistente en analizar la posible existencia de diferencias significativas en relación a las variables de acoso psicológico percibido en el último medio año, empleándose para ello tablas de contingencia y la prueba de *ji-cuadrado* (χ^2) entre las variables sociodemográficas y sociolaborales objeto de estudio., primero a nivel general y después en las casillas de mayor interés.

Tras realizar dicho estudio preliminar, se pasó a desarrollar una clasificación de los sujetos mediante un análisis de conglomerados (*cluster*) en dos fases. Esta técnica estadística es una herramienta de exploración diseñada para descubrir las agrupaciones naturales de un conjunto de datos que, de otra manera, no sería posible detectar (Camacho, 2005; Pardo, 2005; Pérez-López, 2005). Respecto de otras técnicas de conglomeración tradicionales, este análisis reúne una serie de ventajas que aumentan su

atractivo y funcionalidad (p. ej., tratamiento de diferentes tipos de variables). De hecho, al suponer que los conglomerados son independientes, es posible aplicar una distribución normal multinomial conjunta entre las variables continuas y categóricas. Por otra parte, permite llevar a cabo una selección automática del número de conglomerados con la comparación de los valores de un criterio de selección del modelo para diferentes soluciones de conglomeración. Este procedimiento proporciona los estadísticos descriptivos (p. ej., medias o centroides) y las frecuencias de los conglomerados para los grupos finales, creando una variable que identifica el conglomerado de pertenencia de cada caso particular. Tras la agrupación de los sujetos, se realizaron diversas pruebas de *ji-cuadrado* (χ^2) con el fin de establecer diferencias de proporciones entre los conglomerados en las variables categóricas que los formaban. También se llevaron a cabo diversas pruebas *t de Student* para muestras independientes con el fin de comprobar la aparición de diferencias de medias en las variables continuas que habían configurado distintos conglomerados. En estos contrastes se tuvo en cuenta la *prueba de Levene* (F) sobre homogeneidad o igualdad de varianzas. Además, se realizó una tipificación (en puntuaciones z) de dichas variables con el objetivo de elaborar un perfil gráfico de los conglomerados obtenidos en relación a las variables continuas consideradas; para ello, como paso preliminar se llevó a cabo una tipificación (puntuaciones z) de los diferentes niveles de la variable intra-sujetos que, en definitiva, actuarían como variables dependientes. Lo que se pretende así es transformar las puntuaciones para que todas tengan una misma métrica y así poder valorar adecuadamente la importancia relativa del efecto de las variables independientes sobre las variables dependientes en los perfiles comparativos que se realizarán (p. ej. recursos laborales personales, apoyo social percibido, *burnout*, sintomatología). Una vez realizada la tipificación de las variables dependientes, se procedió a realizar diversos análisis de varianza (ANOVA) con medidas repetidas. Este ANOVA sirve para estudiar el efecto de uno o más factores cuando al menos uno de ellos es un factor intra-sujetos (todos sus niveles se aplican a los sujetos). Asimismo, el procedimiento permite obtener un gráfico de perfil (realizado en puntuaciones z) que muestra “visualmente” la interacción entre los factores considerados. Las diferencias encontradas se plasman en función de tres efectos: a) fijos o principales, b) de interacción y, c) simples. Los primeros se refieren a la influencia de cada una de las variables independientes y los de

interacción reflejan el cruce o intersección de las variables independientes (inter-sujetos*intra-sujetos). En último lugar, cabe considerar los efectos simples, que muestran diferencias entre los niveles de una variable bajo los niveles de la otra variable. En cuanto a la exposición de los resultados, se aportan tablas con las medias, en puntuaciones directas, y desviaciones típicas de los grupos procedentes de la variable inter-sujetos en los diferentes niveles de la variable intra-sujetos (véase Capítulo VIII). Se comenzará por los efectos de interacción, que muestran el grado de semejanza entre los perfiles comparados y posteriormente, se tomarán en consideración los efectos fijos procedentes de la variable inter-sujetos y, en particular, los efectos simples que se derivan de ellos. Para el primer objetivo se podrá analizar la existencia de diferencias entre los conglomerados en las variables contrastadas mientras que, para el segundo, se estudiarán las discrepancias entre los distintos indicadores considerados. Finalmente, no se describirán los efectos procedentes de la variable intra-sujetos ya que no son relevantes para los objetivos de investigación propuestos (Pardo y Ruiz, 2002; Pardo, 2005).

Por último, al realizar la aplicación de la técnica estadística para la consecución de los objetivos de investigación, se asume que los sujetos (los procedentes de los diferentes conglomerados) pasan por todos los niveles de los diferentes factores intra-sujetos, es decir, habilidades sociolaborales, estrategias de afrontamiento, apoyo social percibido, *burnout* y psicopatología. Por tanto, siempre se realiza un diseño de dos factores: conglomerado*habilidades/estrategias/apoyo/*burnout*/psicopatología, en el que el primero es inter-sujetos y los otros cinco, utilizados en diferentes contrastes, son intra-sujetos. No obstante, se señalarán aquellas diferencias procedentes de los efectos inter-sujetos que resulten significativas y, en particular, los efectos simples. En cualquier caso, sólo se representarán gráficamente aquellos perfiles que reflejen diferencias significativas vinculables a efectos simples, con la excepción de los perfiles inter-conglomerados, donde se representarán todos aunque no existan diferencias de medias relevantes.

En este capítulo se pretende facilitar los principales resultados obtenidos en el estudio desarrollado. Dada la magnitud de información obtenida únicamente se expondrán aquellos datos más significativos relacionados con los distintos objetivos planteados.

8.1. PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDIDA UTILIZADOS

A continuación se expone el estudio psicométrico realizado de cada uno de los instrumentos de medida empleados en la presente investigación: a) la “Escala de Habilidades Sociolaborales” elaborada *ad hoc*; b) la “Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido”⁵⁶ (*Multidimensional Scale of Perceived Social Support*) de Zimet et al. (1988); c) el “Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento”⁵⁷ (*Brief COPE*) de Carver (1997); d) el “Inventario de *Burnout* de Maslach”⁵⁸ (*Maslach Burnout Inventory*) de Maslach y Jackson (1997); e) el “Cuestionario de Actos Negativos”⁵⁹ (*Negative Acts Questionnaire*) de Einarsen y Raknes (1997); y f) el “Inventario Breve de Síntomas”⁶⁰ (*Brief Symptom Inventory*) de Derogatis y Melisaratos (1983). Con ello, se pretende dar respuesta al segundo objetivo planteado en esta investigación.

⁵⁶ Traducción española realizada *ad hoc* por J. Sanz. Universidad Complutense de Madrid.

⁵⁷ Traducción al castellano por M. Crespo y J. López. Universidad Complutense de Madrid.

⁵⁸ Adaptación al castellano por TEA Ediciones, S. A.

⁵⁹ Traducción al castellano utilizada en el Diploma de Estudios Avanzados de D. González-Trijueque (2004).

⁶⁰ Adaptación por M. Crespo. Universidad Complutense de Madrid.

8.1.1. Escala de Habilidades Sociolaborales elaborada *ad hoc*

A continuación se muestran los estadísticos descriptivos (media y desviación típica) tanto de los distintos ítems que compusieron el instrumento definitivo como los correspondientes a la puntuación total del mismo (véase Tabla 8.1). La mediana del cuestionario elaborado resultó ser de 44 puntos mientras que la varianza del instrumento alcanzó los 66.44 puntos.

Tabla 8.1. Estadísticos descriptivos de los ítems y de la puntuación total de la Escala de Habilidades Sociolaborales elaborada <i>ad hoc</i>		
	Media	d.t.
1. Cuando alguno de mis superiores me solicita que haga algo que no tengo obligación de hacer, soy incapaz de decir “no”	2.02	1.25
2. Expongo mi malestar a mis compañeros de trabajo si hacen algo que me molesta	2.34	1.04
3. Me resulta fácil dirigirme y empezar una conversación con un superior	2.43	1.25
4. Cuando un jefe o superior me irrita soy capaz de decírselo	1.74	1.18
5. Me cuesta ponerme a trabajar si no me encuentro animado	2.42	1.12
6. Si un superior me molesta, me preocupa el tener que decírselo directamente	2.04	1.19
7. En mi trabajo, tengo miedo de parecer ridículo o de ponerme a mi mismo en ridículo	2.88	1.15
8. Me siento cómodo cuando estoy con un grupo de compañeros de trabajo	3.22	.90
9. Si hay algo que no entiendo de mi trabajo pido que alguien me lo explique	3.32	.91
10. Pido disculpas a quien corresponda cuando he cometido un error en mi trabajo	3.29	.89
11. En mi trabajo evito hacer preguntas por miedo o por timidez	3.14	.99
12. Me pongo tenso y nervioso cuando sé que voy a ser evaluado por alguien en mi trabajo	2.01	1.16
13. Si alguien habla mal de mí o me atribuye hechos falsos en mi trabajo, le busco en seguida para pedirle una explicación	2.52	1.19
14. Tiendo a guardar mis opiniones para mí mismo en mi lugar de trabajo	2.17	1.06
15. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás en mi trabajo	2.38	1.12
16. Cuando mis superiores quieren hablar conmigo, lo hago gustosamente	3.00	.98
17. Temo ser criticado por mis compañeros de trabajo	2.61	1.17
Escala de Habilidades Sociolaborales	43.51	8.15

Rango: 0-4; n = 2861

En cursiva: ítems inversos

Tal y como se puede comprobar en la anterior tabla, el ítem con una puntuación media más alta resultó ser el nº 9 (“*si hay algo que no entiendo de mi trabajo pido que alguien me lo explique*”), con un valor de 3.32 puntos; seguido por el ítem nº 10 (“*pido disculpas a quien corresponda cuando he cometido un error en mi trabajo*”), con un valor de 3.29 puntos. Por otra parte, es el ítem nº 4 (“*cuando un jefe o superior me irrita soy capaz de decírselo*”) el que presenta un valor medio menor, concretamente de 1.74 puntos.

Una vez expuestos los estadísticos descriptivos básicos del instrumento diseñado se pasó a determinar su índice de fiabilidad, para ello, se calculó el coeficiente de fiabilidad *alpha de Cronbach*, coeficiente que, considerando el número de ítems que componen la escala, puede considerarse suficiente a efectos de la estimación o medición experimental realizada (véase Tabla 8.2).

Tabla 8.2.	
Fiabilidad de la Escala de Habilidades Sociolaborales elaborada <i>ad hoc</i>	
Cuestionario de Habilidades Sociolaborales	<i>Alpha de Cronbach</i> .73
<i>n = 2861</i>	

Tal y como se observa en la tabla anterior, el coeficiente de fiabilidad *alpha de Cronbach* obtenido resultó satisfactorio (.73).

Por último se realizó la baremación del cuestionario elaborado *ad hoc* para la presente investigación, facilitándose a continuación las puntuaciones centiles y las puntuaciones típicas correspondientes a las puntuaciones directas obtenidas de la puntuación total del cuestionario utilizado (véase Tabla 8.3), de este modo, ofrecer puntuaciones normativas puede resultar útil para futuras investigaciones y así facilitar posibilidades reales de comparación.

Tabla 8.3.		
Centil	Escala de Habilidades Sociolaborales	PT
99	61	75
97	58	70
95	57	67
90	54	63
85	52	60
80	50	58
75	49	57
70	48	55
65	47	54
60	46	53
55	45	51
50	44	50
45	43	49
40	42	47
35	40.7	46
30	40	45
25	38	43
20	37	42
15	35	40
10	33	37
5	30	34

8.1.2. Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS)

A continuación se muestran (véase Tabla 8.4) los estadísticos descriptivos del MSPSS correspondientes a los doce ítems que componen la escala y a la puntuación global del instrumento obtenidos en el estudio desarrollado.

Tabla 8.4.		
Estadísticos descriptivos de los ítems y de la puntuación final de la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido		
	Media	d.t.
1. Existe una persona especial que está cerca de mí cuando la necesito	4.94	1.51
2. Existe una persona especial con la cual puedo compartir alegrías y tristezas	5.05	1.43
3. Mi familia trata realmente de ayudarme	5.15	1.28
4. Tengo la ayuda y el apoyo emocional que necesito de mi familia	4.98	1.37
5. Tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo para mí	4.89	1.51
6. Mis amigos tratan realmente de ayudarme	4.59	1.36
7. Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal	4.65	1.38
8. Puedo hablar de mis problemas con mi familia	4.71	1.48
9. Tengo amigos con los cuales puedo compartir mis alegrías y mis penas	4.85	1.37
10. Hay una persona especial en mi vida que se preocupa de mis sentimientos	5.04	1.50
11. Mi familia está dispuesta a ayudarme a tomar decisiones	4.90	1.40
12. Puedo hablar de mis problemas con mis amigos	4.81	1.36
Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS)	58.56	12.05

Rango: 0-6; n = 2861

En la anterior tabla se puede comprobar que es el ítem nº 3 (“*mi familia trata realmente de ayudarme*”) el que obtiene un mayor valor medio, exactamente 5.15 puntos en un rango de 0 a 6. Mientras que por otra parte, es el ítem nº 6 (“*mis amigos tratan realmente de ayudarme*”) el que presenta un menor valor al respecto, 4.59 puntos.

Respecto a la fiabilidad del instrumento hallada se debe señalar que el cálculo de dicho índice ha sido realizado mediante el coeficiente *alpha de Cronbach* (véase Tabla 8.5).

Tabla 8.5.	
Fiabilidad de la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido	
	<i>Alpha de Cronbach</i>
MSPSS	.91
Apoyo familiar	.91
Apoyo amigos	.93
Apoyo de otras personas significativas	.91

n = 2861

Tal y como se observa en la tabla anterior, el coeficiente de fiabilidad *alpha de Cronbach* obtenido del MSPSS resultó satisfactorio (.91), así como en sus distintas subescalas, obteniéndose valores de .91, .93 y .91 para las subescalas de apoyo familiar, apoyo de amigos y apoyo de otras personas significativas respectivamente, cifras superiores a las alcanzadas en su estudio original así como en comparación con otros estudios nacionales (véase Tabla 8.6).

Tabla 8.6.			
	Fiabilidad de la Escala Multidimensional de Apoyo Percibido		
	Estudio original (Zimet et al., 1988)	Muestra de estudiantes universitarios españoles (Díaz-Cano, 2003)	Población activa (González-Trijueque, 2007)
MSPSS	.88	.87	.91
Apoyo familiar	.85	.87	.91
Apoyo de amigos	.87	.91	.93
Apoyo de otras personas significativas	.91	.88	.91

8.1.3. Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento (*Brief COPE*)

A continuación se muestran los estadísticos descriptivos del “Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento” correspondientes a cada ítem y a la puntuación global de la prueba obtenidos en el presente estudio (véase Tabla 8.7).

Tabla 8.7.		
Estadísticos descriptivos de los ítems y de la puntuación final del Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento		
	Media	d.t.
1. Me he estado volcando en el trabajo y otras actividades para apartar mi mente de cosas desagradables	1.75	.93
2. He estado concentrando mis esfuerzos en hacer algo acerca de la situación en la que estoy	2.33	.96
3. Me he estado diciendo a mí mismo “esto no es real”	1.51	.83
4. He estado tomando alcohol u otras drogas para sentirme mejor	1.21	.56
5. He estado consiguiendo apoyo emocional de los demás	2.14	.92
6. He estado dejando de intentar hacerlo frente	1.54	.78
7. He estado dando pasos para intentar mejorar la situación	2.61	.98
8. Me he estado negando a creer que esto ha sucedido	1.43	.77
9. He estado diciendo cosas para dejar salir mis sentimientos desagradables	1.87	.89
10. He estado recibiendo ayuda y consejo de otras personas	2.25	.94
11. He estado consumiendo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo	1.15	.46
12. He estado intentando verlo bajo otro punto de vista que lo haga parecer más positivo	2.35	.95
13. Me he estado criticando a mí mismo	1.94	.89
14. He estado intentando dar con alguna estrategia acerca de qué hacer	2.40	.97
15. He estado consiguiendo consuelo y comprensión de alguien	2.22	.97
16. He estado dejando de intentar afrontarlo	1.49	.75
17. He estado buscando algo bueno en lo que está pasando	2.40	.97
18. He estado haciendo bromas sobre ello	2.01	.99
19. He estado haciendo cosas para pensar menos en ello, como ir al cine, ver la televisión, leer, soñar despierto, dormir o ir de compras	2.13	1.02
20. He estado aceptando la realidad del hecho de que ha ocurrido	2.49	1.01
21. He estado expresando mis sentimientos negativos	2.18	.92
22. He estado intentando encontrar consuelo en mi religión o creencias espirituales	1.44	.82
23. He estado intentando conseguir consejo o ayuda de otros acerca de qué hacer	2.27	.93
24. He estado aprendiendo a vivir con ello	2.25	.96
25. He estado pensando mucho acerca de los pasos a tomar	2.53	.99
26. Me he estado culpando a mí mismo por cosas que sucedieron	1.77	.89
27. He estado rezando o meditando	1.52	.84
28. He estado burlándome de la situación	1.56	.82
Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento (<i>Brief COPE</i>)	54.72	13.76

Rango: 1-4; n = 2861

En la anterior tabla se puede comprobar que las estrategias de afrontamiento más empleadas por los participantes de este estudio han sido tomar pasos para tratar de mejorar la situación (ítem nº 7), pensar mucho acerca de los pasos a tomar (ítem nº 25) y aceptar la realidad de que el conflicto está ocurriendo (ítem nº 20). Mientras que las estrategias utilizadas en menor medida ante la existencia de un conflicto laboral son el consumo de sustancias (ítems nº 4 y nº 11), la negación del problema (ítem nº 8) y la búsqueda de consuelo en la religión (ítem nº 22).

Por otra parte, en cuanto a la fiabilidad del instrumento se debe señalar que el coeficiente *alpha de Cronbach* obtenido en la versión breve del instrumento resultó satisfactorio (.91), mientras que en el resto de subescalas, a pesar de estar éstas constituidas por únicamente dos ítems, los resultados al menos alcanzaron un *alpha* de .50, lo cual es lo mínimo aceptable (Carver, 1997) (véase Tabla 8.8).

Tabla 8.8.		
Fiabilidad del Cuestionario Breve de Estrategias de Afrontamiento		
	<i>Alpha de Cronbach</i>	<i>Alpha de Cronbach (Carver, 1997)</i>
COPE (versión breve)	.91	-
Afrontamiento activo	.69	.68
Planificación	.76	.73
Búsqueda de apoyo social instrumental	.75	.64
Búsqueda de apoyo social emocional	.77	.71
Religión	.80	.82
Aceptación	.67	.57
Negación	.72	.54
Consumo sustancias	.81	.90
Humor	.72	.73
Distracción	.52	.71
Desconexión	.64	.65
Ventilación	.65	.50
Reelaboración	.74	.64
Culpabilización	.51	.69

n = 2861

8.1.4. Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI)

A continuación se muestran los estadísticos descriptivos del MBI correspondientes a los veintidós ítems que lo componen y a la puntuación global de la prueba obtenidos en esta investigación (véase Tabla 8.9).

Tabla 8.9. Estadísticos descriptivos de los ítems y de la puntuación final del Inventario de <i>Burnout</i> de Maslach		
	Media	d.t.
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	2.17	1.83
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	3.73	1.86
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	2.50	2.01
4. <i>Fácilmente comprendo como se sienten las personas</i>	1.49	1.77
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos interpersonales	.76	1.41
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	1.89	2.01
7. <i>Trato muy eficazmente los problemas de las personas</i>	2.24	1.87
8. Me siento “quemado” por mi trabajo	2.21	1.98
9. <i>Creo que estoy influyendo positivamente en las vidas de los demás</i>	2.79	1.97
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	1.19	1.77
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1.28	1.89
12. <i>Me siento muy activo</i>	1.59	1.73
13. Me siento frustrado en mi trabajo	1.58	1.88
14. Creo que estoy trabajando demasiado	2.78	2.14
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio	1.85	2.14
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés	1.64	1.85
17. <i>Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas que doy servicio</i>	1.55	1.72
18. <i>Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas</i>	1.83	1.84
19. <i>He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión</i>	1.96	1.85
20. Me siento acabado	.68	1.39
21. <i>En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma</i>	2.23	1.94
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	1.09	1.62
Inventario de Burnout de Maslach (MBI)	41.03	18.42

Rango: 0-6; n = 2861

En cursiva: ítems inversos

Tal y como puede observarse en la anterior tabla es el ítem nº 3 (“*me siento cansado al final de la jornada de trabajo*”) el que obtiene una mayor puntuación media (3.73), mientras que son los ítems nº 5 (“*creo que trato a alguna personas como si fuesen objetos impersonales*”) y nº 20 (“*me siento acabado*”) los que presentan menores valores medios, concretamente .76 y .68 respectivamente.

Una vez expuestos los estadísticos descriptivos del instrumento utilizado se pasó a determinar su correspondiente índice de fiabilidad a través del procedimiento estadístico del *alpha de Cronbach* (véase Tabla 8.10), resultando el mismo satisfactorio (.81).

Tabla 8.10. Fiabilidad del Inventario de <i>Burnout</i> de Maslach	
	<i>Alpha de Cronbach</i>
Inventario de <i>Burnout</i> de Maslach	.81
Cansancio emocional	.82
Despersonalización	.61
Realización personal	.78

n = 2861

8.1.5. Cuestionario de Actos Negativos (NAQ-R)

A continuación se muestran (véase Tabla 8.11) los estadísticos descriptivos del NAQ-R correspondientes a sus veintitrés ítems y a la puntuación global de la prueba obtenidos en el presente estudio. La mediana del instrumento resulto ser de 30 puntos y la varianza alcanzó los 151.21.

Tabla 8.11.		
Estadísticos descriptivos de los ítems y de la puntuación final del Cuestionario de Actos Negativos		
	Media	d.t.
1. Alguien le ha ocultado información que ha afectado a su rendimiento	1.76	.99
2. Ha sido humillado o ridiculizado en relación a su trabajo	1.43	.82
3. Le han ordenado realizar un trabajo que está por debajo de su nivel de competencia	1.98	1.12
4. Le han cambiado de realizar tareas de responsabilidad por otras más triviales o desagradables	1.66	.96
5. Se han extendido rumores sobre usted	1.56	.91
6. Ha sido ignorado, excluido o le han dejado de hablar	1.48	.93
7. Le han insultado u ofendido con comentarios sobre usted, sus actitudes o su vida privada	1.38	.79
8. Le han gritado o ha sido o ha sido objeto de enfados espontáneos	1.66	.88
9. Ha sufrido conductas intimidatorias como ser apuntado con el dedo, la invasión de su espacio personal, empujones, que no le dejen pasar, etc.	1.23	.65
10. Ha visto detalles o indirectas de otros que le sugieran abandonar su trabajo	1.35	.81
11. Le han recordado continuamente sus errores y fallos	1.51	.87
12. Ha sido ignorado o ha recibido una reacción hostil cuando se ha acercado a alguien	1.46	.83
13. Ha recibido críticas persistentes sobre su trabajo y esfuerzo	1.44	.85
14. Sus opiniones y puntos de vista han sido ignorados	1.76	.95
15. Ha recibido bromas pesadas de gente con la que no se lleva bien	1.32	.69
16. Le han asignado tareas u objetivos inalcanzables	1.45	.83
17. Ha recibido alegaciones en su contra	1.56	.81
18. Ha sido excesivamente supervisado en su trabajo	1.79	1.12
19. Ha sido presionado para no reclamar algo a lo que tiene derecho (p. ej., baja temporal por enfermedad, vacaciones, dietas, etc.)	1.40	.85
20. Ha sido objeto de numerosas tomaduras de pelo y sarcasmos	1.24	.65
21. Ha sido expuesto a una excesiva carga de trabajo	2.08	1.21
22. Ha recibido amenazas de violencia o abusos físicos	1.08	.42
23. Se ha sentido acosado sexualmente en su lugar de trabajo	1.08	.42
Cuestionario de Actos Negativos (NAQ-R)	34.65	12.29

Rango: 1-5; n = 2861

En la tabla anterior puede observarse que las conductas de acoso en el ámbito laboral mayormente percibidas en los últimos seis meses en la muestra definitiva utilizada en este estudio han sido el ser expuesto a una excesiva carga de trabajo (ítem nº 21) y el ser ordenado a realizar un trabajo que está por debajo del nivel de competencia del trabajador (ítem nº 3); mientras que son las conductas de acoso más evidentes como las amenazas de violencia física (ítem nº 22) o de contenido sexual (ítem nº 23) las que presentan menores valores medios.

Antes de realizar el análisis factorial del instrumento se consideraron algunos criterios para valorar la viabilidad del mismo. Así, el determinante de la matriz de correlaciones presentó un valor de .001, la *prueba de esfericidad de Bartlett* resultó significativa, y el *test KMO* de adecuación de la muestra alcanzó un valor $>.80$, indicando estos valores la pertinencia para realizar un análisis factorial de la matriz de correlaciones (Tabachnick y Fidell, 1989). Además, se empleó para factorizar el método de componentes principales la rotación *varimax*, que proporciona una solución de factores no correlacionados, es decir, independientes. Tal y como se aprecia en la Tabla 8.12. se obtuvieron tres factores que explicaron un 54% de la varianza total del instrumento; además, en dicha Tabla se puede observar la saturación de cada ítem en cada uno de los factores resultantes. No obstante, los criterios utilizados para definir los factores definitivos fueron, por un lado, que la saturación de los ítems fuera mayor que .30 (Gorsuch, 1983), y por otro lado, como el objetivo era identificar distintas subescalas del cuestionario, por ello, si un ítem saturaba por encima de .35 en ambos factores se consideró que contribuía al factor en el que la saturación era mayor, siempre que la diferencia entre las saturaciones del ítem en los dos factores fuera mayor que .10. Si no lo era, se proponía eliminar dicho ítem; habiendo sido estos criterios utilizados en distintos estudios (p. ej., Morrison, Wells y Northard, 2000; Safren, Turk y Heimberg, 1998). La saturación de los ítems en cada uno de los tres factores fue, además, ampliamente satisfactoria, aportando evidencia empírica acerca de la validez de constructo transcultural del instrumento, si bien, se ha de anotar que un ítem presentó elevación en su peso factorial en otro factor en el que no debería haber presentado dicha elevación si atendemos a los autores de la prueba, concretamente el ítem nº 1 (“alguien le ha ocultado información que ha afectado a su rendimiento”), perteneciente al factor acoso laboral en el estudio original, saturó de forma más elevada en el factor de acoso psicológico (.54).

Siguiendo el criterio de asignar un ítem al factor en el que presentara una carga factorial mayor de .40, en el Factor I (29.8% de la varianza) se agruparon los ítems 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17 y 19 que estiman situaciones de acoso psicológico; en el Factor II (15.357% de la varianza) se agruparon los ítems 3, 4, 16, 18, 19 y 21 que corresponden a situaciones de acoso de contenido laboral; y en el Factor III (8.843% de la varianza) se agruparon los ítems 22 y 23 que corresponden a situaciones de acoso físico y sexual.

Tabla 8.12. Resultados del análisis factorial del NAQ-R (Matriz de componentes rotados)			
	Factor I Acoso psicológico	Factor II Acoso laboral	Factor III Acoso físico
1. Alguien le ha ocultado información que ha afectado a su rendimiento	.540	.417	
2. Ha sido humillado o ridiculizado en relación a su trabajo	.725		
3. Le han ordenado realizar un trabajo que está por debajo de su nivel de competencia		.715	
4. Le han cambiado de realizar tareas de responsabilidad por otras más triviales o desagradables		.689	
5. Se han extendido rumores sobre usted	.671		
6. Ha sido ignorado, excluido o le han dejado de hablar	.775		
7. Le han insultado u ofendido con comentarios sobre usted, sus actitudes o su vida privada	.764		
8. Le han gritado o ha sido o ha sido objeto de enfados espontáneos	.637		
9. Ha sufrido conductas intimidatorias como ser apuntado con el dedo, la invasión de su espacio personal, empujones, que no le dejen pasar, etc.	.561		.459
10. Ha visto detalles o indirectas de otros que le sugieran abandonar su trabajo	.650		
11. Le han recordado continuamente sus errores y fallos	.653		
12. Ha sido ignorado o ha recibido una reacción hostil cuando se ha acercado a alguien	.747		
13. Ha recibido críticas persistentes sobre su trabajo y esfuerzo	.698		
14. Sus opiniones y puntos de vista han sido ignorados	.593	.468	
15. Ha recibido bromas pesadas de gente con la que no se lleva bien	.534		
16. Le han asignado tareas u objetivos inalcanzables		.610	
17. Ha recibido alegaciones en su contra	.679		
18. Ha sido excesivamente supervisado en su trabajo	.382	.569	
19. Ha sido presionado para no reclamar algo a lo que tiene derecho (baja temporal por enfermedad, vacaciones, dietas, etc.)		.536	
20. Ha sido objeto de numerosas tomaduras de pelo y sarcasmos	.592		.401
21. Ha sido expuesto a una excesiva carga de trabajo		.645	
22. Ha recibido amenazas de violencia o abusos físicos			.739
23. Se ha sentido acosado sexualmente en su lugar de trabajo		.352	.736
Porcentaje de varianza explicada	29.800 %	15.357 %	8.843 %

Método de extracción: Análisis de componentes principales. *Método de rotación:* Normalización Varimax con Kaiser

Nota: Los ítems que saturan en cada uno de los factores están resaltados en negrita. Los pesos factoriales inferiores a .35 han sido suprimidos.

Una vez contrastada la estructura factorial subyacente al NAQ-R se pasó a determinar el índice de fiabilidad de cada una de los factores hallados en el cuestionario (véase Tabla 8.13). Para ello, la consistencia interna del NAQ-R se calculó a partir del análisis del coeficiente de fiabilidad *alpha de Cronbach* (.93). Asimismo, se analizó la consistencia interna de cada subescala (acoso psicológico, acoso laboral y acoso físico) mediante el mismo índice de fiabilidad.

Tabla 8.13.	
Fiabilidad del Cuestionario de Actos Negativos	
	Alpha de Cronbach
Acoso total	.93
Acoso psicológico	.93
Acoso laboral	.78
Acoso físico	.56

n = 2861

Posteriormente, se estudiaron las evidencias de validez de criterio a partir del poder predictivo de la puntuación total del NAQ-R así como de sus escalas con respecto a la sintomatología psicopatológica en la muestra de acoso tal y como se señala desde la literatura científica consultada y en los estudios sobre la validez de los distintos instrumentos de evaluación del acoso. Para ello, se realizaron correlaciones de *Pearson* bivariadas entre el cuestionario NAQ-R y el instrumento de sintomatología seleccionado para la presente investigación (BSI), correlacionando el NAQ-R positivamente y de forma significativa ($p < .001$) con todas las medidas propuestas (véase Tabla 8.14).

Tabla 8.14.											
Correlaciones entre las dimensiones del NAQ-R y el BSI											
	Som	Obs	Int	Dep	Ans	Hos	Fob	Par	Psi	GSI	Sintomatología
Acoso psicológico	.293***	.346***	.387***	.367***	.375***	.352***	.315***	.460***	.335***	.431***	.430***
Acoso laboral	.205***	.275***	.242***	.279***	.291***	.309***	.175***	.346***	.206***	.317***	.314***
Acoso físico	.147***	.081***	.099***	.111***	.097***	.138***	.144***	.111***	.135***	.138***	.140***
Acoso total	.383***	.450***	.466***	.475***	.486***	.488***	.381***	.589***	.413***	.554***	.552***

Nota: *** $p < .001$; *n* = 2861

Asimismo, con carácter exploratorio, fueron igualmente estudiadas las evidencias de validez de criterio a partir del poder predictivo de la puntuación total del NAQ-R así como de sus escalas con respecto a los indicadores propios del *burnout*. Para ello, se siguió el mismo procedimiento estadístico que el anteriormente descrito, correlacionando el NAQ-R positivamente y de forma significativa ($p < .001$) con todas las medidas propuestas (véase Tabla 8.15).

Tabla 8.15. Correlaciones entre las dimensiones del NAQ-R y el MBI				
	Cansancio emocional	Despersonalización	Falta de realización personal	<i>Burnout</i>
Acoso psicológico	.283***	.261***	.103***	.302***
Acoso laboral	.405***	.259***	.077***	.362***
Acoso físico	.065***	.089***	.092***	.113***
Acoso total	.474***	.376***	.144***	.473***

Nota: *** $p < .001$; $n = 2861$

Por último se realizó la baremación del NAQ-R, facilitándose a continuación las puntuaciones centiles y las puntuaciones típicas correspondientes a las puntuaciones directas obtenidas tanto para la puntuación total del cuestionario utilizado como para los distintos factores obtenidos (véase Tabla 8.16), con ello se pretende facilitar información de interés para futuras investigaciones en las que se estime necesario contar con este instrumento.

Tabla 8.16. Cuestionario de Actos Negativos					
Centil	Acoso psicológico	Acoso laboral	Acoso físico	Acoso total	PT
99	58	25	6	81.4	75
97	48	21	4	69	70
95	43	19	3	60	67
90	32	16	2	49	63
85	28	14	2	43	60
80	26	13	2	40	58
75	24	12	2	37	57
70	23	11	2	35	55
65	22	11	2	33	54
60	21	10	2	32	53
55	20	10	2	31	51
50	19	9	2	30	50
45	19	9	2	29	49
40	18	8	2	28	47
35	17	8	2	27	46
30	17	8	2	26	45
25	16	7	2	25.5	43
20	16	7	2	25	42
15	15	6	2	24	40
10	15	6	2	23	37
5	15	6	2	22	34

8.1.6. Inventario Breve de Síntomas (BSI)

A continuación se muestran (véase Tabla 8.17) los estadísticos descriptivos del BSI correspondientes a sus cincuenta y tres ítems, sus nueve escalas sintomáticas, el GSI y a la puntuación global de la prueba obtenidos en el presente estudio.

Tabla 8.17. Estadísticos descriptivos de los ítems, de las nueve escalas sintomáticas, el GSI y de la puntuación total del Inventario Breve de Síntomas		
	Media	d.t.
1. Nerviosismo o inquietud interior	1.48	1.19
2. Desmayos o mareos	.23	.59
3. La idea de que alguien puede controlar sus pensamientos	.19	.59
4. Sentir que los demás son culpables de muchos de sus problemas	.54	.88
5. Dificultad para recordar cosas	.92	1.01
6. Encontrarse fácilmente molesto o irritado	1.07	1.05
7. Dolores de pecho o en el corazón	.31	.73
8. Sentir miedo de espacios abiertos o en las calles	.13	.50
9. Pensamientos de acabar con su vida	.10	.44
10. Sentir que no se puede confiar en mucha gente	1.19	1.17
11. Poco apetito	.47	.83
12. Encontrarse asustado de repente sin razón	.35	.76
13. Cambios de genio que no puede controlar	.87	1.05
14. Sentirse solo, incluso cuando está con gente	.77	1.08
15. Sentirse bloqueado para terminar cosas	.73	.98
16. Sentir soledad	.76	1.11
17. Sentirse triste	1.01	1.13
18. Desinterés por las cosas	.80	1.03
19. Sentirse temeroso	.49	.83
20. Ser fácilmente heridos sus sentimientos	.98	1.08
21. Sentir que la gente no es amistosa o que usted no les gusta	.71	.92
22. Sentirme inferior a los demás	.52	.89
23. Náuseas o molestias en el estómago	.54	.94
24. Sentirse observado o que hablan de usted	.59	.96
25. Tener dificultad para conciliar el sueño	.85	1.13
26. Tener que revisar o volver a comprobar lo que hace	1.04	1.02
27. Dificultad para tomar decisiones	.92	1.02
28. Miedo a viajar en autobús, metro o tren	.19	.61
29. Dificultad para respirar	.27	.69
30. Sensaciones repentinas de calor o frío	.42	.81
31. Tener que evitar ciertas cosas, lugares o actividades porque le asustan	.32	.75
32. Quedarse con la mente en blanco	.68	.88
33. Adormecimientos u hormigueos en algunas partes de su cuerpo	.57	.91
34. Ideas de que debiera ser castigado por sus pecados	.15	.50
35. Sensaciones de desesperanza ante el futuro	.79	1.06
36. Problemas de concentración	.97	1.02
37. Sensación de debilidad en partes de su cuerpo	.59	.91
38. Sensación de tensión o excitación	.95	1.10
39. Pensamientos de muerte o agonía	.24	.68
40. Tener impulsos de pegar, herir o dañar a alguien	.39	.80
41. Tener impulsos de romper o destrozar cosas	.39	.78
42. Sentirse muy cohibido con los demás	.44	.78
43. Sentirse incómodo cuando hay mucha gente	.61	.90
44. No sentirse nunca cercano con otra persona	.40	.75
45. Tener momentos de terror o de pánico	.27	.72
46. Enzarsarse con frecuencia en discusiones	.61	.91
47. Sentirse nervioso cuando se queda solo	.33	.75
48. Que los demás no valoran en su medida sus logros	.88	1.04
49. Sentirse tan inquieto que no podía permanecer sentado	.57	.93
50. Sentimientos de inutilidad	.48	.89
51. Sentir que se aprovecharán de usted si se lo permite	.94	1.12
52. Sentimientos de culpa	.56	.91
53. La idea de que puede tener algún problema mental	.33	.79
Inventario Breve de Síntomas (BSI)	31.90	29.47
Somatización	2.92	3.98
Obsesivo-Compulsivo	5.26	4.56
Relaciones interpersonales	2.65	2.97
Depresión	3.95	4.50
Ansiedad	4.10	4.14
Hostilidad	3.32	3.55
Fobias	1.58	2.50
Paranoidismo	4.26	3.88
Psicoticismo	1.83	2.57
GSI (Índice Global de Sufrimiento)	.56	.51

En la tabla anterior se puede observar que el nerviosismo o la inquietud interior (ítem nº 1), el sentir que uno no puede confiar en mucha gente (ítem nº 10) y el irritarse con facilidad (ítem nº 6) son los indicadores clínicos que presentan mayores valores medios en la presente investigación. Sin embargo, son la ideación suicida (ítem nº 9) y la idea de que alguien pueda controlar los pensamientos de uno mismo (ítem nº 3) los que presentan menores valores medios.

Una vez facilitados los datos descriptivos más destacados del BSI obtenidos, se paso a determinar el índice de fiabilidad del instrumento para continuar con la dinámica seguida hasta este punto, pese a tratarse de un inventario de *screening* por lo que se habría de valorar su sensibilidad y capacidad de discriminación. La consistencia interna del BSI fue calculada del análisis del coeficiente *alpha de Cronbach* (.968), resultando los coeficientes de las dimensiones del instrumento superiores a .8 a excepción de dos (véase Tabla 8.18). Sin embargo, para diversos autores, el BSI está formado únicamente por una dimensión que evalúa el malestar psicológico general (distrés) y posee una excelente fiabilidad (.990), siendo los coeficientes para las demás subescalas buenos, correspondiendo el más bajo a la escala de ansiedad fóbica (.876) y el más alto a somatización (.960) (Aragón, Bragado y Carrasco, 2000).

Tabla 8.18.	
Fiabilidad del Inventario Breve de Síntomas	
	<i>Alpha de Cronbach</i>
Sintomatología total	.968
Somatización	.828
Obsesivo-compulsivo	.849
Relaciones interpersonales	.812
Depresión	.884
Ansiedad	.829
Hostilidad	.821
Fobias	.735
Paranoidismo	.807
Psicoticismo	.687

n = 2861

8.2. ANÁLISIS PRELIMINAR SOBRE VARIABLES DE INTERÉS EN RELACIÓN AL ACOSO LABORAL EN LA MUESTRA UTILIZADA

Una vez realizado el análisis descriptivo de la muestra de estudio (véase apartado 7.3.1.) y haber comprobado las propiedades psicométricas principales de los instrumentos de medida seleccionados (véase apartado anterior), se procedió a realizar un estudio preliminar teniendo en consideración las variables, tanto sociodemográficas como sociolaborales, de interés en relación al acoso psicológico percibido en el lugar de trabajo durante los últimos seis meses (frecuencia del acoso, número de acosadores, tipo de acoso, sexo de los acosadores y duración del acoso), todo ello partiendo de la definición de acoso facilitada por Einarsen y Raknes (1997)⁶¹ a través del instrumento de medida seleccionado (NAQ-R). En primer lugar se realizó un análisis general de diferencias de proporciones (véase Anexo F) para determinar así entre qué variables se hallaban diferencias significativas, para posteriormente realizar un análisis de proporciones entre los aspectos de mayor interés y que han sido comentados en el presente apartado, todo ello mediante el estadístico de *ji-cuadrado* (χ^2). Con ello, se pretende dar respuesta al tercer objetivo planteado en esta investigación.

Tabla 8.19. Variables consideradas para el estudio preliminar propuesto

Variables sociodemográficas y sociolaborales	Frecuencia del acoso percibido
	Número de acosadores
	Tipo de acoso
	Sexo del/los acosador/es
	Duración del acoso

⁶¹ Situación en la que uno o varios individuos perciben continuamente durante un periodo de tiempo que reciben actos negativos de una o varias personas, en una situación donde el sujeto víctima del acoso tiene dificultad para defenderse de estas acciones. En ningún caso, no se hace referencia al acoso como un incidente puntual.

En el NAQ-R se facilita dicha definición a través del ítem nº 24, añadiéndose que según la definición anterior se indique si el sujeto ha sido acosado en su trabajo durante los últimos seis meses.

8.2.1. Frecuencia del acoso percibido en los últimos seis meses

Las mujeres afirmaron percibir situaciones de acoso laboral más frecuente (al menos una vez semanal) en mayor porcentaje que los hombres (6.9% vs. 4.3%; $\chi^2_{(1)} = 18.33$; $p < .001$), siendo además, los participantes de este estudio con edades comprendidas entre los 31 y 50 años los que han mostrado mayores niveles de frecuencia de acoso en su lugar de trabajo (9.8% vs. 7% vs. 2.8%; $\chi^2_{(2)} = 47.38$; $p < .001$). Asimismo, las personas separadas/divorciadas perciben con mayor frecuencia sufrir acoso en su lugar de trabajo en el último medio año de forma frecuente que los restantes estados civiles considerados (15% vs. 11.5% vs. 7.9% vs. 7.2% vs. 3%; $\chi^2_{(4)} = 110.72$; $p < .001$). Por otra parte, los sujetos con nivel de estudios primarios (p. ej., primarios incompletos/completos) ofrecen mayor niveles de frecuencia de acoso percibido en el contexto laboral en el último medio año respecto a aquellos con estudios medios (p. ej., BUP, COU, FP) o superiores (p. ej., estudios universitarios), aunque las diferencias alcanzadas no resultan significativas (9% vs. 5.3% vs. 4.9%; $\chi^2_{(2)} = 3.30$; $p = .191$).

Los trabajadores que desarrollan su actividad profesional en el sector público muestran mayor frecuencia de acoso percibido en su lugar de trabajo que aquellos que trabajan en el mundo privado, fundamentalmente en la forma de acoso más frecuente, es decir, al menos una vez semanal (9.1% vs. 4.8%; $\chi^2_{(1)} = 9.44$; $p < .01$). Las actividades profesionales en las que aparecen mayores porcentajes respecto a la percepción de un acoso laboral de manera frecuente durante el último medio año son sanidad (10.2%) y hostelería (8.2%); siendo el sector de sanidad en el que se da un menor porcentaje de sujetos que consideren no haber sufrido ningún tipo de acoso en su trabajo en el último medio año (79.2%). Por otra parte, los trabajadores que trabajan en lugares de trabajo con menos de cincuenta trabajadores muestran mayor porcentaje de casos de frecuencia de acoso percibido en su lugar de trabajo durante los últimos seis meses que aquellos que trabajan en lugares con cincuenta o más trabajadores (6.1% vs. 5.4%; $\chi^2_{(1)} = 8.29$; $p < .01$).

Los sujetos de la muestra de estudio que disponen de un contrato fijo/indefinido muestran mayor nivel de frecuencia de acoso percibido en el último medio año respecto a aquellos con contrato temporal/eventual u otro tipo (7% vs. 4.5% vs. 2.7%; $\chi^2_{(2)} = 118.83$; $p < .001$). Además, los trabajadores afiliados a alguna organización sindical alcanzan mayor nivel de frecuencia de acoso percibido que aquellos que no pertenecen a ningún sindicato (9.9% vs. 5.1%; $\chi^2_{(2)} = 48.01$; $p < .001$).

Los trabajadores que perciben su rendimiento profesional en su actual empleo como medio son aquellos que mostraron mayores niveles de frecuencia de acoso percibido en el contexto laboral en los últimos seis meses respecto a aquellos que perciben un rendimiento alto o bajo (8.2% vs. 5.1% vs. 3.6%; $\chi^2_{(2)} = 255.69$; $p < .001$). Por otra parte, los sujetos del presente estudio que consideran que su trabajo interfiere en su vida personal evidencian un mayor porcentaje de casos de frecuencia de acoso percibido en su lugar de trabajo durante los últimos seis meses respecto a aquellos que estiman que su actividad profesional no repercute en su vida personal (8.4% vs. 3.2%; $\chi^2_{(1)} = 30.55$; $p < .001$). No obstante, los que manifiestan un menor interés hacia su actual actividad profesional muestran mayores niveles de frecuencia de acoso que aquellos que consideran que su trabajo continúa siendo igual de interesante que cuando lo iniciaron (10.9% vs. 3.2%; $\chi^2_{(1)} = 12.27$; $p < .001$). Además, los trabajadores que reconocen tener pensamientos acerca de cambiar de empleo en el momento actual manifiestan mayor frecuencia de acoso percibido que aquellos que estiman que no refieren tener dicho tipo de pensamientos (7.6% vs. 3.9%; $\chi^2_{(1)} = 17.02$; $p < .001$).

Los trabajadores que reconocen tener antecedentes de bajas laborales alcanzan mayores niveles de frecuencia de acoso percibido en su lugar de trabajo durante los últimos seis meses respecto a aquellos que informan no tener antecedentes de baja laboral a lo largo de su trayectoria profesional (8.2% vs. 3%; $\chi^2_{(1)} = 41.75$; $p < .001$). Además, los sujetos que reconocen tener antecedentes de bajas laborales por motivos psicológicos muestran con mayor frecuencia padecer situaciones de acoso percibido en su lugar de trabajo durante el último medio año que aquellos que informan no tener antecedentes de baja laboral por causas psicológicas a lo largo de su trayectoria profesional (32.5% vs. 4.3% vs. 2.1%; $\chi^2_{(2)} = 53.34$; $p < .001$). Asimismo, los sujetos que están de baja laboral en el momento actual presentan mayores niveles de frecuencia

de acoso percibido en su lugar de trabajo que aquellos que informan no estar de baja laboral en la actualidad (42.1% vs. 4.1%; $\chi^2_{(1)} = 13.38$; $p < .001$).

Los trabajadores que señalan haber recibido algún tipo de tratamiento psicoterapéutico/psicofarmacológico con anterioridad a la recogida de datos de la presente investigación muestran mayores niveles de frecuencia de acoso percibido en su lugar de trabajo durante los últimos seis meses que aquellos que no han recibido ningún tipo de tratamiento especializado a lo largo de su vida (12.5% vs. 4.1%; $\chi^2_{(1)} = 3.78$; $p < .05$). Además, los participantes que informan recibir algún tipo de tratamiento psicoterapéutico/psicofarmacológico en el momento actual muestran mayor porcentaje de casos de acoso laboral que aquellos que reciben ningún tipo de tratamiento especializado en la actualidad (28.5% vs. 3.9%; $\chi^2_{(1)} = 9.21$; $p < .01$).

Entre las demás variables de estudio no se han apreciado diferencias significativas en relación a la frecuencia del acoso percibido en el lugar de trabajo en los últimos seis meses, destacando la nacionalidad ($\chi^2_{(1)} = 2.24$; $p = .326$) y la clase social subjetiva ($\chi^2_{(2)} = 9.62$; $p = .292$) (véase Anexo F).

8.2.2. Número de acosadores

Los trabajadores participantes en este estudio con edades comprendidas entre los 31 y los 50 años presentan mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso cometido por parte de un acosador (7.9% vs. 6.6% vs. 6.3%; $\chi^2_{(2)} = 42.47$; $p < .001$) y por parte de más de dos acosadores (5.3% vs. 3% vs. 1.7%; $\chi^2_{(2)} = 28.06$; $p < .001$). Por otra parte, los sujetos separados/divorciados muestran una mayor frecuencia de casos de acoso laboral en relación al número de acosadores, tanto por uno (10.7% vs. 7.8% vs. 7.7% vs. 6.3% vs. 6%; $\chi^2_{(4)} = 166.53$; $p < .001$) como con más de dos acosadores (8.6% vs. 4.8% vs. 3.8% vs. 3.8% vs. 1.8%; $\chi^2_{(4)} = 47.79$; $p < .001$), que el resto de los estados civiles tenidos en consideración.

Los participantes de este estudio que informan trabajar en el sector público presentan mayor frecuencia de casos de acoso percibido en el contexto laboral en los últimos seis meses en relación al número de acosadores que aquellos que desarrollan su actividad profesional en el sector privado tanto en situaciones de acoso cometidas por un único acosador (8.9% vs. 6.5%; $\chi^2_{(1)} = 29.46$; $p < .01$) como por más de dos

acosadores (4% vs. 2.9%; $\chi^2_{(1)} = 12.51$; $p < .001$), siendo las actividades profesionales donde aparecen mayores porcentajes de casos de situaciones de acoso por parte de un único acosador los sectores de sanidad (12.1%), alimentación-textil (11.7%) y hostelería (10.3%); mientras que las actividades laborales donde aparecen mayor frecuencia de situaciones de acoso percibido por parte de más de dos acosadores son administración, banca y servicio a empresas (4.7%) y transporte (4.2%). Por otra parte, los trabajadores que señalan desarrollar su actividad laboral en empresas de menos de cincuenta trabajadores presentan un mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido por parte de un acosador (8.7% vs. 4.7%; $\chi^2_{(1)} = 39.40$; $p < .001$), mientras que los sujetos que indican trabajar en lugares de trabajo de cincuenta o más trabajadores presenta un mayor porcentaje de casos en supuestos casos de acoso cometidos por parte más de dos acosadores, aunque este dato no resulta significativo desde el punto de vista estadístico (3.3% vs. 3%; $\chi^2_{(1)} = 1.36$; $p = .244$).

Asimismo, los sujetos que tienen un contrato laboral de tipo fijo/indefinido muestran un mayor porcentaje de supuestos casos de acoso percibido en el último medio año cometido por parte de dos o más acosadores (4.1% vs. 2.7% vs. 1.2%; $\chi^2_{(2)} = 82.27$; $p < .001$); mientras que los sujetos que refieren tener un contrato ni del tipo fijo/indefinido ni temporal/eventual presentan un mayor porcentaje de situaciones de acoso percibido en los últimos seis meses cometido por un único acosador (10% vs. 7.1% vs. 5.7%; $\chi^2_{(2)} = 66.74$; $p < .001$). En cuanto a los sujetos que están afiliados a alguna organización sindical se debe señalar que presentan mayores porcentajes de supuestos casos de acoso percibido en el último medio año cometido tanto por uno (10.5% vs. 6.5%; $\chi^2_{(1)} = 72.84$; $p < .001$) como por más de dos acosadores (7.3% vs. 2.5%; $\chi^2_{(1)} = 12.23$; $p < .001$) que aquellos que manifiestan no pertenecer a ningún sindicato.

Aquellos que consideran tener un rendimiento bajo en su actual empleo muestran un mayor porcentaje de supuestos casos de acoso percibido en el último medio año cometido por parte un acosador (9% vs. 6.8% vs. 6.7%; $\chi^2_{(2)} = 249.72$; $p < .001$), mientras que los sujetos que perciben su rendimiento laboral en su actual trabajo como medio presentan un mayor porcentaje de situaciones de acoso percibido en los últimos seis meses cometido por más de dos acosadores (4.1% vs. 3.1% vs. 0.7%; $\chi^2_{(2)} = 122.73$; $p < .001$). Asimismo, los trabajadores que informan sobre antecedentes de absentismo

sin justificar en su actual lugar de trabajo suponen un mayor porcentaje de supuestos de acoso cometidos por más de dos acosadores (4.7% vs. 2%; $\chi^2_{(1)} = 16.32$; $p < .01$).

Por otra parte, los participantes que consideran que su trabajo interfiere en su vida personal presentan mayor frecuencia de casos de acoso percibido en el contexto laboral en los últimos seis meses en relación al número de acosadores que los que consideran que su trabajo no interfiere en su vida personal, a todos los niveles estudiados, es decir, tanto en supuestos de acoso realizados por un acosador (9.6% vs. 4.5%; $\chi^2_{(1)} = 23.68$; $p < .001$) como por más de dos acosadores (4.7% vs. 1.6%; $\chi^2_{(1)} = 20.77$; $p < .001$). Además, los sujetos que manifiestan un menor interés hacia su actual profesión evidencian mayor frecuencia de casos de acoso laboral en cuanto al número de acosadores que aquellos que manifiestan no presentar un menor interés hacia su actual trabajo tanto en situaciones de acoso llevadas a cabo por un acosador (10.8% vs. 5.1%; $\chi^2_{(1)} = 9.44$; $p < .01$) y por más de dos acosadores (6.1% vs. 1.6%; $\chi^2_{(1)} = .24$; $p = .621$), aunque no siendo esta última diferencia significativa; mientras que los trabajadores que reconocen que en la actualidad se han llegado a plantear la posibilidad de cambiar de empleo presentan mayor frecuencia de casos de acoso respecto al número de acosadores que aquellos que señalan no haberse planteado un cambio de empleo en la actualidad tanto de un acosador (8.8% vs. 5.3%; $\chi^2_{(1)} = 9.44$; $p < .01$) como de más de dos acosadores (4.1% vs. 2.1%; $\chi^2_{(1)} = 12.94$; $p < .001$).

Los trabajadores que tienen antecedentes de al menos una baja laboral muestran mayor frecuencia de casos de acoso percibido respecto al número de acosadores que los que señalan no tener antecedentes de bajas a lo largo de su trayectoria laboral, situación evidente en situaciones cometidas por un acosador (8.1% vs. 5.9%; $\chi^2_{(1)} = 31.56$; $p < .001$) y por más de dos acosadores (4.7% vs. 1.3%; $\chi^2_{(1)} = 9.19$; $p < .01$). No obstante, aquellos que indican tener antecedentes de al menos una baja laboral por motivos psicológicos muestran mayor frecuencia de casos de acoso laboral percibido respecto al número de acosadores que aquellos que señalan no tener antecedentes de bajas por causas psicológicas a lo largo de su trayectoria laboral, consideración apreciable tanto en los supuestos cometidos por un acosador (26.4% vs. 6% vs. 4.3%; $\chi^2_{(2)} = 46.67$; $p < .001$) como en los realizados por más de dos acosadores (12.7% vs. 2.9% vs. 0.9%; $\chi^2_{(2)} = 72.38$; $p < .001$). Además, los sujetos del presente estudio que manifiestan encontrarse de baja laboral en el momento actual muestran mayor frecuencia de casos de acoso

percibido en el contexto laboral en el último medio año respecto al número de acosadores que aquellos que señalan no estar de baja actualmente, tanto en los casos de un acosador (25% vs. 6.3%; $\chi^2_{(1)} = 16.40$; $p < .001$) como en los de más de dos acosadores (17.9% vs. 2.4%; $\chi^2_{(1)} = 82.74$; $p < .001$).

En cuanto a los trabajadores que indican haber recibido con anterioridad al presente estudio algún tipo de tratamiento psicoterapéutico o psicofarmacológico presentan mayor porcentaje de casos de acoso percibido en el contexto laboral en el último medio año que aquellos que no informan sobre haber recibido tratamientos especializados previos, situación no significativa en los niveles de un acosador (13.2% vs. 5.5%; $\chi^2_{(1)} = 2.52$; $p = .112$) aunque sí en los supuestos de más de dos acosadores (6.6% vs. 2.3%; $\chi^2_{(1)} = 13.97$; $p < .001$). Los sujetos participantes en este estudio que reciben en la actualidad algún tipo de tratamiento psicoterapéutico o psicofarmacológico muestran mayor frecuencia de casos de acoso percibido en el contexto laboral en el último medio año que aquellos que no informan sobre haber recibido tratamientos especializados previos, situación evidente en los supuestos llevados a cabo por un acosador (16.7% vs. 6.2%; $\chi^2_{(1)} = 13.76$; $p < .001$) o más de dos acosadores (12.2% vs. 2.3%; $\chi^2_{(1)} = 80.24$; $p < .001$).

No se han obtenido diferencias significativas, entre otras variables, respecto al sexo ($\chi^2_{(1)} = 5.69$; $p = .128$), la nacionalidad ($\chi^2_{(1)} = 6.66$; $p = .083$), el nivel de estudios ($\chi^2_{(2)} = 8.49$; $p = .204$), la clase social subjetiva ($\chi^2_{(2)} = 12.55$; $p = .403$), ni el consumo de drogas previo ($\chi^2_{(1)} = 1.89$; $p = .594$), en relación al número de acosadores percibidos en el lugar de trabajo en los últimos seis meses

8.2.3. Tipología del acoso percibido en el último medio año

Los participantes de este estudio con edades comprendidas entre los 31 y los 50 años presentan mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año tanto de tipo vertical descendente (8.2% vs. 7.3% vs. 5.1%; $\chi^2_{(2)} = 26.54$; $p < .001$) como de tipo horizontal (4.7% vs. 3.3% vs. 1.6%; $\chi^2_{(2)} = 20.95$; $p < .001$). En cuanto al estado civil, los sujetos separados o divorciados presentan mayor porcentaje de situaciones de *bossing* (12.1% vs. 7.7% vs. 7.5% vs. 7.2% vs. 5.1%; $\chi^2_{(4)} = 129.32$; p

< .001), mientras que los casados presentan cifras más elevadas respecto al acoso horizontal (4.1% vs. 3.8% vs. 3.6% vs. 2.4% vs. 2%; $\chi^2_{(4)} = 77.14$; $p < .001$).

Los trabajadores que desarrollan su actividad laboral en la administración pública muestran mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año tanto de tipo vertical descendente (8.6% vs. 5.9%; $\chi^2_{(1)} = 22.75$; $p < .001$) como de tipo horizontal (4.8% vs. 2.3%; $\chi^2_{(1)} = 2.84$; $p = .091$), aunque ésta última diferencia no resulta significativa desde el punto de vista estadístico. Son los trabajadores que desarrollan su actividad laboral en el sector de la sanidad los que muestran mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año tanto de tipo vertical descendente (10.6%), mientras que es el sector de alimentación-textil el que muestra cifras más elevadas en cuanto a situaciones de acoso vertical ascendente (4.9%). Los supuestos de acoso horizontal presentan cifras más elevadas en el sector del transporte (4.2%). Por otra parte, los que trabajan en organizaciones laborales de menos cincuenta trabajadores muestran mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año de tipo horizontal, aunque no se obtienen diferencias significativas al respecto (2.9% vs. 2.8%; $\chi^2_{(1)} = 3.12$; $p = .077$) y de tipo vertical descendente (7.7% vs. 4.8%; $\chi^2_{(1)} = 27.87$; $p < .001$), donde la diferencia sí resulta significativa en términos estadísticos.

Asimismo, aquellos que refieren estar contratados de manera fija o indefinida presentan cifras más elevadas en supuestos de acoso vertical descendente (7.3% vs. 7.3% vs. 4.6%; $\chi^2_{(2)} = 94.58$; $p < .001$); sin embargo, en el grupo de personas que tiene tipo de contrato (p. ej., fin de obra, becario, obra y servicio) muestran los datos más elevados en lo que a supuestos de acoso horizontal percibido (3.3% vs. 2.9% vs. 2.5%; $\chi^2_{(2)} = 30.02$; $p < .001$). Además, aquellos trabajadores que pertenecen a alguna organización sindical presentan mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año tanto de tipo vertical descendente (9.2% vs. 6.1%; $\chi^2_{(1)} = 72.34$; $p < .001$) como de tipo horizontal (5.2% vs. 2.5%; $\chi^2_{(1)} = 21.51$; $p < .001$).

Aquellos que perciben su rendimiento laboral como medio en su trabajo presentan mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año de tipo vertical descendente (8% vs. 6.6% vs. 1.1%; $\chi^2_{(2)} = 269.44$; $p < .001$), sin embargo, los trabajadores que consideran su rendimiento como alto presentan mayor

porcentaje de casos de supuestos de acoso horizontal (3% vs. 2.4% vs. 1.5%; $\chi^2_{(2)} = 126.68$; $p < .001$).

Los sujetos partícipes del presente estudio que estiman que su trabajo supone una interferencia en su vida personal presentan mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año de tipo vertical descendente (9.3% vs. 3.8%; $\chi^2_{(1)} = 31.05$; $p < .001$) y horizontal (3.3 % vs. 2.5%; $\chi^2_{(1)} = 1.22$; $p = .269$), aunque esta última diferencia no es significativa, que aquellos que informan que su trabajo no interfiere en su vida personal. Igualmente, los que informan sobre un menor interés hacia su actual profesión que cuando comenzaron a desarrollarla muestran mayores porcentajes de situaciones de acoso vertical descendente (11.2% vs. 4.1%; $\chi^2_{(1)} = 4.83$; $p < .05$) y de tipo horizontal (3.6% vs. 2.5%; $\chi^2_{(1)} = 1.75$; $p = .185$), no siendo esta última diferencia relevante en términos estadísticos, que aquellos que indican que su interés no ha disminuido respecto a su actual profesión. Además, los trabajadores que reconocen tener pensamientos acerca de cambiar de empleo en el momento actual muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año tanto de tipo vertical descendente (8.4% vs. 4.6%; $\chi^2_{(1)} = 15.67$; $p < .001$) como de tipo horizontal (4% vs. 1.7%; $\chi^2_{(1)} = 1.75$; $p = .185$) que aquellos que indican que no tienen pensamientos acerca de cambiar de empleo, aunque no siendo significativa la diferencia obtenida en relación a los supuesto de acoso entre iguales.

En cuanto a las bajas laborales, cabe destacar que los sujetos que presentan antecedentes de bajas laborales muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año de tipo vertical descendente (8.3% vs. 4.5%; $\chi^2_{(1)} = 23.41$; $p < .001$) y horizontal (3.9% vs. 1.7%; $\chi^2_{(1)} = 15.80$; $p < .001$) que aquellos que indican no tener antecedentes de bajas laborales a lo largo de su trayectoria profesional. Los trabajadores que tienen antecedentes de bajas laborales por motivos psicológicos muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año tanto de tipo vertical descendente (26.4% vs. 5.5% vs. 3.6%; $\chi^2_{(2)} = 64.87$; $p < .001$) como de tipo horizontal (10.2% vs. 2.7% vs. 1.3%; $\chi^2_{(2)} = 41.65$; $p < .001$) que aquellos que indican no tener antecedentes de bajas laborales por causas psicológicas a lo largo de su trayectoria profesional. Además, aquellos que se encuentran de baja laboral al momento de la recogida de datos de este estudio evidencian mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último

medio año de tipo *bossing* (30.7% vs. 5.4%; $\chi^2_{(1)} = 52.19$; $p < .001$) y entre compañeros (7.9% vs. 2.7%; $\chi^2_{(1)} = 42.97$; $p < .001$) que aquellos que indican no estar de baja laboral en la actualidad.

Los sujetos que han recibido tratamientos psicológicos/psicofarmacológicos previos a la realización de esta investigación muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año tanto de tipo vertical descendente (10.5% vs. 5.5%; $\chi^2_{(1)} = 24.86$; $p < .001$) como de tipo horizontal (7.3% vs. 1.8%; $\chi^2_{(1)} = 25.78$; $p < .001$) que aquellos que indican no haber recibido tratamientos especializados al respecto; mientras que los que reciben algún tipo de tratamiento psicológicos/psicofarmacológicos en el momento actual muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año de *bossing* (19% vs. 5.5%; $\chi^2_{(1)} = 55.93$; $p < .001$) y de acoso horizontal (7.2% vs. 2.5%; $\chi^2_{(1)} = 30.48$; $p < .001$) que aquellos que no siguen ningún tipo de tratamiento especializado en la actualidad.

No se han apreciado diferencias significativas, entre otras variables, respecto al sexo ($\chi^2_{(1)} = 9.18$; $p = .057$), la nacionalidad ($\chi^2_{(1)} = 7.21$; $p = .125$), el nivel de estudios ($\chi^2_{(2)} = 10.45$; $p = .234$), la clase social subjetiva ($\chi^2_{(2)} = 13.61$; $p < .627$) y el consumo previo de drogas ($\chi^2_{(1)} = 1.72$; $p < .787$) en relación a la tipología del acoso percibido en el lugar de trabajo en los últimos seis meses (véase Anexo F).

8.2.4. Sexo de los acosadores

Los varones del presente estudio presentan mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido cometido por acosadores de género masculino que las mujeres (7.2% vs. 5.2%; $\chi^2_{(1)} = .46$; $p = .496$), no siendo esta diferencia significativa desde el punto de vista estadístico, sin embargo las mujeres son más frecuentemente que los hombres acosadas por otras mujeres de forma evidente (6% vs. 2.6%; $\chi^2_{(1)} = 30.03$; $p < .001$). Respecto a la edad, cabe destacar que los sujetos con edades comprendidas entre los 31 y los 50 años presentan mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido cometido tanto en situaciones donde el acosador es de género masculino (7.1% vs. 6% vs. 5.5%; $\chi^2_{(2)} = 31.34$; $p < .001$) como femenino (6% vs. 3.8% vs. 3.6%; $\chi^2_{(2)} = 27.$; $p < .001$). En cuanto al estado civil, los sujetos que están separados o

divorciados muestran mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido por varones (8.6% vs. 7.5% vs. 6% vs. 5.1% vs. 3.8%; $\chi^2_{(4)} = 144.95$; $p < .001$), mientras que son las personas viudas las que muestran cifras más elevadas respecto a situaciones de acoso cometido por mujeres (7.7% vs. 7.2% vs. 7.1% vs. 4.3% vs. 3.8%; $\chi^2_{(4)} = 78.25$; $p < .001$).

Aquellos trabajadores que desarrollan su actividad laboral en la administración pública presentan mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido por varones (6.3% vs. 6.2%; $\chi^2_{(1)} = 43.50$; $p < .001$) y por mujeres (8% vs. 3.4%; $\chi^2_{(1)} = 2.06$; $p = .151$), no siendo esta última diferencia significativa, respecto a aquellos que trabajan en el sector privado. Son los trabajadores que desarrollan su actividad profesional en el sector de la sanidad los que muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso laboral tanto cometido tanto por mujeres (9.8%) como por ambos sexos (4.5%); sin embargo, es el sector de transporte en el que se reflejan cifras más elevadas en relación a situaciones de acoso cometidas por varones en exclusiva (13.9%).

En cuanto al tipo de contrato, los trabajadores que tienen un contrato ni fijo ni temporal (p. ej., obra y servicio, final de obra, becario) son los que muestran un porcentaje más elevado de casos tanto en supuestos de acoso cometidos por varones (7.3% vs. 6.3% vs. 5.3%; $\chi^2_{(2)} = 64.33$; $p < .001$) y por mujeres (5.2% vs. 4.5% vs. 4.2%; $\chi^2_{(2)} = 42.85$; $p < .001$). Por otra parte, los trabajadores que refieren estar afiliados a alguna organización sindical muestran mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido por varones (8.1% vs. 5.8%; $\chi^2_{(1)} = 72.96$; $p < .001$) y por mujeres (7.9% vs. 4%; $\chi^2_{(1)} = 36.12$; $p < .001$) respecto a aquellos que manifiestan no pertenecer a organización sindical alguna.

Los trabajadores que perciben el rendimiento en su actual empleo como medio muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido tanto por varones (7.6% vs. 5.8% vs. 4.6%; $\chi^2_{(2)} = 216.74$; $p < .001$); sin embargo, son aquellos que perciben su rendimiento laboral como bajo los que presentan cifras más elevadas en lo que acoso cometido por mujeres se refiere (7.6% vs. 4.3% vs. 4.2%; $\chi^2_{(2)} = 137.68$; $p < .001$).

Los sujetos que consideran que su trabajo interfiere en su vida personal presentan mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido por varones (8.7% vs. 3.6%; $\chi^2_{(1)} = 28.80$; $p < .001$) y por mujeres (5.7% vs. 3.3%; $\chi^2_{(1)} = 8.01$; $p < .01$) respecto a aquellos que estiman que su actividad laboral no interfiere en su vida personal; mientras que aquellos que informan que su trabajo actual resulta menos interesante que cuando comenzaron a desarrollarlo presentan mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido por varones (10.5% vs. 3.9%; $\chi^2_{(1)} = 4.80$; $p < .05$) y por mujeres, aunque de forma no significativa (5.9% vs. 3.7%; $\chi^2_{(1)} = 1.53$; $p = .216$), respecto a aquellos que consideran que el interés hacia su actual profesión no resulta menor. Además, los sujetos que reconocen pensamientos actuales sobre la posibilidad de cambiar de empleo presentan mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido por hombres (8% vs. 4.2%; $\chi^2_{(1)} = 17.29$; $p < .001$) y por mujeres (5.9% vs. 3.1%; $\chi^2_{(1)} = 12.50$; $p < .001$) respecto a aquellos que señalan no plantearse un cambio de su actual empleo.

En cuanto a las bajas laborales, los trabajadores que reconocen antecedentes de baja laboral durante su trayectoria profesional muestran mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido por varones (8.2% vs. 3.8%; $\chi^2_{(1)} = 30.45$; $p < .001$) y por mujeres (5.2% vs. 3.7%; $\chi^2_{(1)} = 6.12$; $p < .05$) en cuanto a aquellos que manifiestan no tener antecedentes de baja laboral. No obstante, los sujetos que presentan antecedentes de baja laboral por motivos psicológicos durante su trayectoria profesional muestran mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido por varones (25.4% vs. 5.1% vs. 3.5%; $\chi^2_{(2)} = 58.02$; $p < .001$) y por mujeres (15.2% vs. 4.3% vs. 1.7%; $\chi^2_{(2)} = 73.32$; $p < .001$) respecto a aquellos que manifiestan no tener antecedentes de baja laboral por motivos psicológicos o que simplemente señalan NS/NC. Además, los trabajadores que se encuentran de baja laboral en el momento actual muestran mayor porcentaje de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido por varones (27.1% vs. 5.2%; $\chi^2_{(1)} = 54.38$; $p < .001$) y por mujeres 16.4% vs. 4%; $\chi^2_{(1)} = 50.79$; $p < .001$) respecto a aquellos que manifiestan no encontrarse de baja en la actualidad.

Por último, los sujetos que informan haber recibido tratamientos psicoterapéuticos o psicofarmacológicos previos al presente estudio muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año cometido por hombres (12% vs. 4.7%; $\chi^2_{(1)} = 9.60$; $p < .01$) y por mujeres (8.7% vs. 3.4%; $\chi^2_{(1)} = 7.03$; $p < .01$) respecto a aquellos que refieren no haber recibido tratamientos especializados al respecto. Mientras, los sujetos que señalan recibir tratamiento psicoterapéutico o psicofarmacológico en la actualidad presentan mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en el último medio año llevado a cabo por varones (18.1% vs. 5.1%; $\chi^2_{(1)} = 51.57$; $p < .001$) y por mujeres (10.4% vs. 4%; $\chi^2_{(1)} = 52.53$; $p < .001$) respecto a aquellos que refieren no recibir tratamientos especializados al momento de la recogida de datos.

No se han alcanzado diferencias significativas, entre otras variables, en cuanto a la nacionalidad ($\chi^2_{(1)} = 6.02$; $p = .110$), el nivel de estudios ($\chi^2_{(2)} = 8.69$; $p = .191$), la clase social subjetiva ($\chi^2_{(2)} = 14.65$; $p = .261$), el número de trabajadores ($\chi^2_{(1)} = 9.71$; $p = .121$) y el consumo previo de drogas ($\chi^2_{(1)} = 3.11$; $p = .375$) en relación al sexo de los acosadores percibido en el lugar de trabajo.

8.2.5. Duración del acoso percibido

Tanto los hombres como las mujeres sufren acoso de larga duración en la misma proporción (4.5% vs. 4.5%; $\chi^2_{(1)} = 1.74$; $p = .187$). Por otra parte, los sujetos con edades superiores a los 50 años edad son los que muestran cifras más elevadas en lo que a situaciones de acoso prolongado (18 meses o más) se refiere (7.8% vs. 7.4% vs. 1.7%; $\chi^2_{(2)} = 31.81$; $p < .001$). En cuanto al estado civil, aquellos que se encuentran separados o divorciados presentan mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido de larga duración (8.6% vs. 7.6% vs. 5.6% vs. 3.8% vs. 1.7%; $\chi^2_{(4)} = 142.35$; $p < .001$) en comparación con los restantes grupos de estado civil tenidos en consideración en el presente estudio.

Los trabajadores que señalan desarrollar su actividad laboral en la administración pública muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido en las situaciones de acoso prolongado (8.2% vs. 3.5%; $\chi^2_{(1)} = 2.53$; $p = .112$) que aquellos que manifiestan trabajar en el sector privado, no resultando dicha

diferencia significativa a nivel estadístico. Son los trabajadores que desarrollan su actividad profesional en el sector de la sanidad los que muestran mayores porcentajes de casos de acoso laboral de menos dieciocho meses de duración (12.8%), mientras que es el sector de la ganadería-agricultura-pesca el que muestra cifras menores (4.3%); en lo que a situaciones de acoso más prolongadas se refiere es el sector de banca-administración-servicio a empresa el que muestra porcentaje más elevado de casos (7.2%) y el sector de la construcción el que ofrece cifras más bajas (0.6%) (véase Anexo F).

Los trabajadores que desarrollan su actividad profesional en organizaciones laborales de menos de cincuenta trabajadores muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido de más de dieciocho meses de duración (5.1% vs. 3.7%; $\chi^2_{(1)} = 13.03$; $p < .001$) que aquellos que manifiestan trabajar lugares de trabajo de más de cincuenta trabajadores. En cuanto al tipo de contrato, son los trabajadores con contratos indefinidos-fijos los que muestran cifras más elevadas en lo que a situaciones de acoso prolongado se refiere (5.9% vs. 5.5% vs. 1.2%; $\chi^2_{(2)} = 118.09$; $p < .001$). Por otra parte, los trabajadores que están afiliados a alguna organización sindical muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido de larga duración (10.5% vs. 3.6%; $\chi^2_{(1)} = 18.61$; $p < .001$) que aquellos que refieren no estar afiliados a ningún sindicato.

Los trabajadores que consideran su rendimiento laboral como medio son los que presentan cifras más elevadas en lo que a supuestos de acoso prolongado se refiere (7.2% vs. 4.1% vs. 1%; $\chi^2_{(2)} = 216.85$; $p < .001$). Aquellos sujetos que consideran que su actividad laboral interfiere en su vida personal muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido de mayor duración (6.5% vs. 2.5%; $\chi^2_{(1)} = 23.45$; $p < .001$) que aquellos que indican que su trabajo no interfiere en su vida personal. Por otra parte, los que refieren un menor interés hacia su actual profesión que cuando comenzaron a desarrollarla muestran mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido de mayor duración (8.7% vs. 2.4%; $\chi^2_{(1)} = 11.79$; $p < .01$) que aquellos que señalan no tener menor interés hacia su profesión en la actualidad. Además, los trabajadores que reconocen presentar pensamientos acerca de cambiar de empleo en la actualidad muestran mayores porcentajes de casos de mayor duración (5.3% vs. 3.8%;

$\chi^2_{(1)} = 4.10$; $p < .05$) que aquellos que refieren no plantearse un cambio de empleo al momento de la recogida de datos del presente estudio.

En cuanto a las bajas laborales, los trabajadores que informan sobre antecedentes de bajas laborales presentan mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso de mayor duración (6.8% vs. 1.9%; $\chi^2_{(1)} = 45.96$; $p < .001$) que aquellos que manifiestan no presentar antecedentes de bajas laborales a lo largo de su trayectoria profesional. Asimismo, los que informan sobre antecedentes de bajas laborales por causas psicológicas presentan mayores porcentajes de casos en supuestos de acoso percibido de larga duración (27.4% vs. 3.4% vs. 0.8%; $\chi^2_{(2)} = 53.34$; $p < .001$) que aquellos que manifiestan no presentar antecedentes de bajas laborales por motivos psicológicos a lo largo de su trayectoria profesional. Además, los trabajadores que señalan encontrarse en una situación de baja laboral al momento de la recogida de datos de la presente investigación presentan mayores porcentajes de casos de mayor duración (27% vs. 3.5%; $\chi^2_{(1)} = 21.77$; $p < .001$) que aquellos que indican no estar de baja en el momento actual.

En último lugar, los trabajadores que manifiestan tener antecedentes de tratamientos psicológicos/psicofarmacológicos previos a la recogida de datos del presente estudio muestran mayores porcentajes de casos tanto en supuestos de acoso percibido de mayor duración (8.2% vs. 3.6%; $\chi^2_{(1)} = 10.61$; $p < .01$) que aquellos que indican no haber recibido tratamientos especializados previos; mientras que por otra parte y en cuanto a la existencia de algún tipo de tratamiento especializado en el momento actual presentan mayores porcentajes de casos tanto en supuestos de acoso percibido más de dieciocho meses (18.6% vs. 3.3%; $\chi^2_{(1)} = 17.12$; $p < .001$) que aquellos que informan no recibir tratamiento alguno en la actualidad.

No se han obtenido diferencias significativas, entre otras variables consideradas, en cuanto al nivel de estudios alcanzado ($\chi^2_{(2)} = 4.12$; $p = .389$), la clase social subjetiva ($\chi^2_{(2)} = 9.01$; $p = .341$) y el consumo previo de drogas ($\chi^2_{(1)} = 1.16$; $p = .559$), en relación a la duración del acoso percibido en el lugar de trabajo.

8.2.6. Resumen del análisis preliminar

En cuanto a las variables sociodemográficas, tanto la edad como el estado civil, aparecen relacionadas a distintas características de situaciones de acoso laboral como son su frecuencia, el número de acosadores, el tipo de acoso, el sexo de los acosadores y la duración del acoso percibido (véase Anexo F). Sin embargo, otras variables como el sexo o el nivel de estudios se han mostrado únicamente relevantes en aspectos como la frecuencia del acoso (p. ej., sexo y nivel educativo) y el sexo de los acosadores y su duración (p. ej. sexo) (véase Tabla 8.20.).

Tabla 8.20. Variables sociodemográficas relacionadas con el acoso laboral

Variables sociodemográficas	Frecuencia del acoso	Nº de acosadores	Tipología	Sexo acosadores	Duración
Sexo	**	n.s	n.s	***	*
Edad	***	***	***	***	***
Estado civil	***	***	***	***	***
Nivel de estudios	***	n.s	n.s	n.s.	n.s

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Por otra parte, respecto a las variables sociolaborales consideradas, en su mayoría proporcionan diferencias significativas en relación a distintas características de situaciones de acoso laboral como son su frecuencia, el número de acosadores, el tipo de acoso, el sexo de los acosadores y la duración del acoso percibido (véase Tabla 8.21. y Anexo F).

Tabla 8.21. Variables sociolaborales relacionadas con el acoso laboral

Variables sociolaborales	Frecuencia del acoso	Nº de acosadores	Tipología	Sexo acosadores	Duración
Sector	***	***	***	***	***
Nº de trabajadores	*	***	**	***	*
Tipo de contrato	***	***	**	***	***
Afiliación sindical	***	***	***	***	***
Rendimiento percibido	***	***	***	***	***
Interferencia del trabajo en vida personal	***	***	***	***	***
Menor interés hacia actual empleo	***	***	***	***	***
Pensamientos acerca de cambiar de empleo	***	***	***	***	***
Antecedentes de baja laboral	***	***	***	***	***
Antecedentes de baja laboral psicológica	***	***	***	***	***
Baja laboral actual	***	***	***	***	***
Antecedentes de tratamientos	***	***	***	***	***
Tratamiento actual	***	***	***	***	***

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

8.3. ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS: Tipo “acosados” Vs. Tipo “no acosados”

Tras realizar el análisis básico de las propiedades psicométricas de los instrumentos de medida empleados en esta investigación y el análisis descriptivo y preliminar referido al acoso psicológico en el contexto laboral, se pasó a realizar una clasificación de los sujetos mediante un análisis de conglomerados (*cluster*) en dos fases considerando un total de veintiséis variables, ocho de ellas continuas y categóricas las dieciocho restantes (véase Tabla 8.22), todo ello, con objeto de dar respuesta al cuarto objetivo planteado en este estudio.

Tabla 8.22. Variables consideradas para la realización del análisis de conglomerados.

<i>Variables continuas consideradas para la realización del análisis de conglomerados</i>
Edad
Tiempo en el actual empleo (años)
Duración de la jornada laboral (horas)
Acoso total percibido (puntuación NAQ-R)
Duración del acoso percibido (meses)
Acoso psicológico
Acoso laboral
Acoso físico
<i>Variables categóricas consideradas para la realización del análisis de conglomerados</i>
Sexo
Estado civil
Nivel educativo
Clase social subjetiva
Sector profesional
Tipo de contrato
Afiliación sindical
Interferencia del trabajo en la vida personal
Menor interés hacia actual profesión
Pensamientos acerca de cambiar de empleo
Antecedentes de bajas laborales
Baja laboral actual
Tratamientos psicológicos/psicofarmacológicos previos
Tratamiento psicológico/psicofarmacológico actual
Frecuencia del acoso percibido
Número de acosadores
Tipología del acoso
Sexo de los acosadores

De este modo, se pretendió descubrir las agrupaciones naturales de un conjunto de datos que, de otra manera, no sería posible detectar, obteniéndose dos conglomerados claramente diferenciados, uno denominado “Tipo A” que agrupa un total de 2147 trabajadores sin problemas de acoso en su lugar de trabajo y otro denominado “Tipo B”, con 374 trabajadores con dificultades relacionadas con supuestos de acoso en su ámbito laboral.

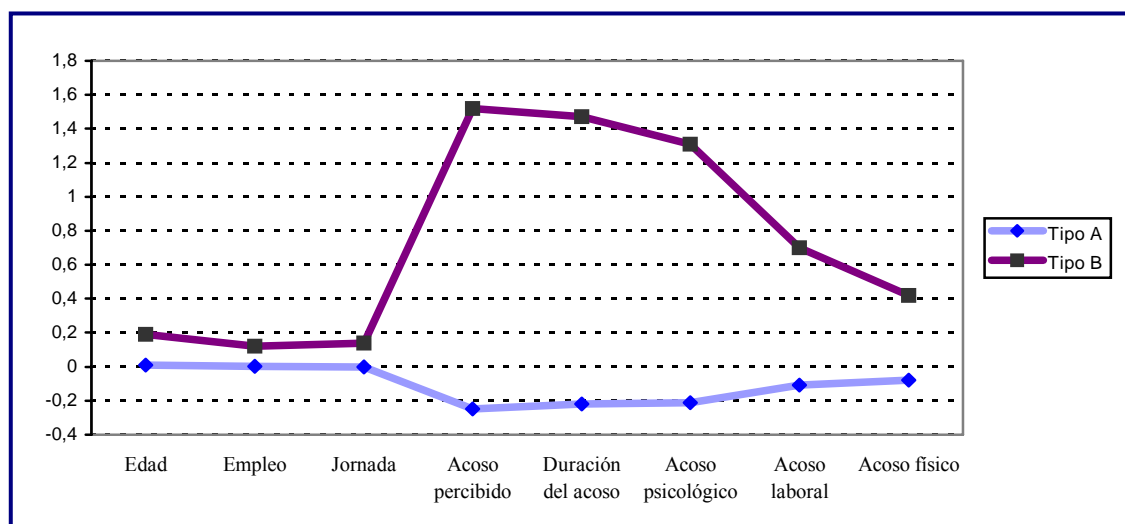
En relación a las variables cuantitativas consideradas para la realización del análisis de conglomerados propuesto se llevaron a cabo diversas pruebas de *t de Student* para muestras independientes con la finalidad de comprobar la posible presencia de diferencias significativas en las medias de las variables estudiadas, observándose la inexistencia de diferencias significativas entre ambos conglomerados en relación a la edad [34.40 vs. 36.56, $t_{(534)} = -3.39$, $p > 0.05$], tiempo en el actual empleo [7.98 vs. 9.13, $t_{(2519)} = -2.11$, $p > 0.05$] y duración de la jornada laboral [7.68 vs. 7.96, $t_{(569)} = -2.85$, $p > 0.05$]; mientras que sí se hallaron diferencias significativas en cuanto al acoso total percibido [30.46 vs. 52.33, $t_{(399)} = -24.28$, $p < 0.001$], la duración del acoso [0 vs. 19.81, $t_{(373)} = -14.73$, $p < 0.001$], el acoso laboral [9.54 vs. 15.19, $t_{(419)} = -19.05$, $p < 0.001$], el acoso psicológico [19.88 vs. 35.80, $t_{(394)} = -23.93$, $p < 0.001$] y el acoso físico [2.07 vs. 2.64, $t_{(382)} = -7.69$, $p < 0.001$], siempre superiores en el conglomerado “Tipo B” (acosados) respecto el “Tipo A” (no acosados).

Tabla 8.23. Descriptivos y análisis estadístico de los conglomerados obtenidos.

CARACTERÍSTICAS		Tipo A (n= 2147)		Tipo B (n=374)		Análisis estadístico		
		Media	DT	Media	DT	t	gl	p
Sociodemográficas	Edad	34.40	12.118	36.56	11.261	-3.39	534.8	n.s.
Laborales	Tiempo en el actual empleo (años)	7.98	9.801	9.13	9.657	-2.11	2519	n.s.
	Duración de la jornada laboral (horas)	7.68	1.969	7.96	1.670	-2.85	569.5	n.s.
De acoso en el lugar de trabajo	Acoso total percibido (NAQ-R)	30.46	7.711	52.33	17.119	-24.28	399.7	$p < 0.001$
	Duración del acoso percibido (meses)	0	0	19.81	26.008	-14.73	373	$p < 0.001$
	Acoso laboral	9.54	3.294	15.19	5.565	-19.05	419.6	$p < 0.001$
	Acoso psicológico	19.88	5.303	35.80	13.147	-23.93	394.4	$p < 0.001$
	Acoso físico	2.07	0.394	2.64	1.436	-7.69	382.8	$p < 0.001$

Asimismo, se realizó una tipificación en puntuaciones z de dichas variables continuas con el propósito de elaborar un perfil de conglomerados y así facilitar, de forma visual, los resultados obtenidos, donde se aprecian las diferencias significativas existentes anteriormente señaladas (véase Gráfico 8.1.).

Gráfico 8.1. Perfil de las variables continuas inter-conglomerados



Por otra parte, y en relación a las variables categóricas consideradas para la realización del análisis de conglomerados, se realizaron diversas pruebas de *ji-Cuadrado* (χ^2) de *Pearson* con el fin de establecer diferencias de proporciones entre ambos conglomerados en las variables estudiadas.

Se encuentra un menor porcentaje de mujeres en el conglomerado de sujetos no acosados (Tipo A) que en el de acosados (Tipo B) (54.4% vs. 60.4%; $\chi^2_{(1)} = 4.68$; $p < .05$); además, en el conglomerado de sujetos no acosados presenta un mayor porcentaje de solteros sin pareja que el conglomerado de sujetos acosados (49.2% vs. 36.4%; $\chi^2_{(4)} = 27.73$; $p < .001$), sin embargo los restantes estados civiles tenidos en consideración (soltero con pareja, casado, separado/divorciado, viudo) aparecen con mayor frecuencia en el conglomerado de trabajadores acosados (véase Tabla 8.24.).

Tabla 8.24.

		Conglomerados		$\chi^2_{(gl)}$
		Tipo A	Tipo B	
Sexo	Hombre	45.6% (n=979)	39.6% (n=148)	4.679 ₍₁₎ *
	Mujer	54.4% (n=1168)	60.4% (n=226)	
Estado civil	Soltero sin pareja	49.2% (n=1056)	36.4% (n=136)	27.735 ₍₄₎ ***
	Soltero con pareja	8.7% (n=187)	11.8% (n=44)	
	Casado	36.7% (n=789)	42.2% (n=158)	
	Separado/Divorciado	4.4% (n=95)	8.6% (n=32)	
	Viudo	0.9% (n=20)	1.1% (n=4)	
Nivel de estudios	Superiores	44.6 % (n=958)	39.3% (n=147)	3.917 ₍₂₎
	Medios	38.6% (n=829)	43.3% (n=162)	
	Primarios	16.8% (n=360)	17.4% (n=65)	
Clase social subjetiva	Alta	0.6% (n=12)	0.5% (n=2)	4.183 ₍₄₎
	Media-Alta	13.2% (n=283)	12.6% (n=47)	
	Media	75.1% (n=1612)	72.2% (n=270)	
	Media-Baja	10.1% (n=217)	13.6% (n=51)	
	Baja	1.1% (n=23)	1.1% (n=4)	

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Por otra parte, el grupo de trabajadores no acosados presenta un menor porcentaje de sujetos empleados en el sector público que el conglomerado de sujetos acosados (23.6% vs. 33.2%; $\chi^2_{(1)} = 15.61$; $p < .001$), mientras que el porcentaje de casos en el sector privado resulta superior en el conglomerado “Tipo A” respecto al “Tipo B” (76.4% vs. 66.8%; $\chi^2_{(1)} = 15.61$; $p < .001$). Además, es el grupo de sujetos no acosados el que presenta un mayor porcentaje de sujetos con contrato temporal (28.1% vs. 21.1%; $\chi^2_{(2)} = 7.92$; $p < .05$), sin embargo la situación se invierte tanto con los trabajadores con contrato fijo (60.8% vs. 66.6%; $\chi^2_{(2)} = 7.92$; $p < .05$), como aquellos que señalan tener otro tipo de contrato (11.1% vs. 12.3%; $\chi^2_{(2)} = 7.92$; $p < .05$). En cuanto a la afiliación sindical, el grupo de no acosados tiene un menor porcentaje de trabajadores afiliados a alguna organización sindical que el conglomerado de sujetos acosados (12.7% vs. 22.7%; $\chi^2_{(1)} = 26.20$; $p < .001$), mientras que el porcentaje de casos de no afiliados resulta superior en el grupo de no acosados (87.3% vs. 77.3%; $\chi^2_{(1)} = 26.20$; $p < .001$).

El grupo de trabajadores no acosados presenta un menor porcentaje de casos de interferencia del trabajo en su vida personal (45.8% vs. 68.2%; $\chi^2_{(1)} = 63.93$; $p < .001$), así como de mostrar menor interés hacia su actual profesión que cuando comenzaron a desarrollarla (30% vs. 56.4%; $\chi^2_{(1)} = 98.80$; $p < .001$) y respecto a contemplar la posibilidad actual de cambiar de empleo (47.1% vs. 64.7%; $\chi^2_{(1)} = 39.54$; $p < .001$). No obstante, el grupo de trabajadores acosados presenta un mayor porcentaje de casos de baja laboral actual (21.9% vs. 2.5%; $\chi^2_{(1)} = 238.143$; $p < .001$), de antecedentes de bajas laborales (70.6% vs. 52.4%; $\chi^2_{(1)} = 42.385$; $p < .001$), de antecedentes de tratamientos psicológicos/psicofarmacológicos (37.4% vs. 16.2%; $\chi^2_{(2)} = 92.46$; $p < .001$) y de tratamientos actuales (23% vs. 4.7%; $\chi^2_{(1)} = 156.72$; $p < .001$) que el grupo de sujetos no acosados.

Tabla 8.25.

		Conglomerados		$\chi^2_{(gl)}$
		Tipo A	Tipo B	
Sector	Privado	76.4% (n=1641)	66.8% (n=250)	15.618 ₍₁₎ ***
	Público	23.6% (n=506)	33.2% (n=124)	
Tipo de contrato	Fijo – Indefinido	60.8% (n=1305)	66.6% (n=249)	7.928 ₍₂₎ *
	Temporal – Eventual	28.1% (n=604)	21.1% (n=79)	
	Otros	11.1% (n=238)	12.3% (n=46)	
Afiliación sindical	Sí	12.7% (n=273)	22.7% (n=85)	26.204 ₍₁₎ ***
	No	87.3% (n=1874)	77.3% (n=289)	
Interferencia en la vida personal	Sí	45.8% (n=983)	68.2% (n=255)	63.931 ₍₁₎ ***
	No	54.2% (n=1164)	31.8% (n=119)	
Menor interés	Sí	30% (n=645)	56.4% (n=211)	98.805 ₍₁₎ ***
	No	70% (n=1502)	43.6% (n=163)	
Cambiar de profesión	Sí	47.1% (n=1011)	64.7% (n=242)	39.543 ₍₁₎ ***
	No	52.9% (n=1136)	35.3% (n=132)	
Baja actual	Sí	2.5% (n=53)	21.9% (n=82)	238.143 ₍₁₎ ***
	No	97.5% (n=2092)	78.1% (n=292)	
Baja laboral previa	Sí	52.4% (n=1126)	70.6% (n=264)	42.385 ₍₁₎ ***
	No	47.6% (n=1021)	29.4% (n=110)	
Tratamientos psicológicos previos	Sí	16.2% (n=347)	37.4% (n=140)	92.465 ₍₁₎ ***
	No	83.8% (n=1800)	62.6% (n=234)	
Tratamientos psicológicos actualmente	Sí	4.7% (n=100)	23% (n=86)	156.723 ₍₁₎ ***
	No	95.3% (n=2047)	77% (n=288)	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Por último, y en relación a las variables de acoso consideradas, cabe destacar que el grupo de trabajadores acosados presenta, evidentemente, un mayor porcentaje de casos de percepción de situaciones de acoso en su lugar de trabajo en los últimos seis meses, tanto de forma ocasional (57.5% vs. 0.2%; $\chi^2_{(2)} = 2489.44$; $p < .001$), como frecuente (42% vs. 0.2%; $\chi^2_{(2)} = 2489.44$; $p < .001$); asimismo alcanzan cifras más elevadas en cuanto al número de acosadores, los distintos tipos de acoso y el sexo de sus acosadores (véase Tabla 8.26).

Tabla 8.26.

		Conglomerados		$\chi^2_{(gl)}$
		Tipo A	Tipo B	
Acoso percibido	Nunca	99.6% (n=2145)	0.5% (n=2)	2489.442 ₍₂₎ ***
	Ocasionalmente	0.2% (n=1)	57.5% (n=215)	
	Frecuentemente	0.2% (n=1)	42% (n=157)	
Número de acosadores	Ninguno	100% (n=2147)	0.3% (n=1)	2513.089 ₍₃₎ ***
	Un acosador	0% (n=0)	50.3% (n=188)	
	Dos acosadores	0% (n=0)	26.7% (n=100)	
	Más de dos acosadores	0% (n=0)	22.7% (n=85)	
Tipo de acoso percibido	Ninguno	100% (n=2147)	0.3% (n=1)	2513.089 ₍₄₎ ***
	Bossing	0% (n=0)	46.8% (n=175)	
	Mixto	0% (n=0)	23.8% (n=89)	
	Horizontal	0% (n=0)	19.5% (n=73)	
	Ascendente	0% (n=0)	9.6% (n=36)	
Sexo de los acosadores	Ninguno	100% (n=2147)	0.3% (n=1)	2513.089 ₍₃₎ ***
	Hombre	0% (n=0)	43% (n=161)	
	Mujer	0% (n=0)	32.1% (n=120)	
	Ambos	0% (n=0)	24.6% (n=92)	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

8.3.1. Resumen del análisis de conglomerados

A continuación se facilita una tabla resumen donde se describen algunas de las características sociodemográficas y sociolaborales más destacadas entre los conglomerados hallados (véase Tabla 8.27.).

Tabla 8.27. Características predominantes

	Población activa no acosada “Tipo A”	Población activa acosada “Tipo B”
Sexo	- Menor porcentaje de mujeres	- Mayor porcentaje de mujeres
Estado civil	- Soltero sin pareja	- Casado
Interferencia del trabajo en vida personal	- No	- Sí
Menor interés hacia actual profesión	- No	- Sí
Pensamientos acerca de cambiar de profesión	- No	- Sí
Baja laboral actual	- Menor porcentaje	- Mayor porcentaje
Antecedentes de bajas laborales	- Menor porcentaje	- Mayor porcentaje
Tratamiento actual	- Menor porcentaje	- Mayor porcentaje
Antecedentes de tratamiento	- Menor porcentaje	- Mayor porcentaje

Tal y como puede observarse ha sido el grupo de trabajadores acosados el que aglutina mayor porcentaje de mujeres y de personas casadas; además, tal y como cabría esperar, los trabajadores acosados consideran que el trabajo interfiere en su vida personal, mostrando un menor interés hacia la profesión desarrollada y planteándose la posibilidad de cambiar de trabajo. Asimismo, en el grupo de trabajadores acosados se evidencia un mayor porcentaje de casos de bajas laborales y tratamientos psicoterapéuticos/psicofarmacológicos, tanto en el momento actual como a modo de antecedentes, aspectos que pueden indicar una cierta vulnerabilidad.

8.4. PERFILES INTER-CONGLOMERADOS OBTENIDOS

En último lugar, y siguiendo con los objetivos propuestos en este estudio, y más concretamente para dar respuesta al quinto objetivo planteado en esta investigación, se realizó un último análisis estadístico consistente en que una vez realizada la tipificación de las variables dependientes, se procedió a realizar diversos análisis de varianza con medidas repetidas con el propósito de estudiar el efecto de uno o más factores cuando al menos uno de ellos es un factor intra-sujetos (todos sus niveles se aplican a los sujetos). Asimismo, este procedimiento permite obtener un gráfico de perfil (realizado en puntuaciones *z*) que muestra “visualmente” la interacción entre los factores considerados, plasmándose las diferencias encontradas en función de tres efectos: a) fijos o principales, b) de interacción y, c) simples. En cuanto a la exposición de los resultados, se aportan tablas con las medias, en puntuaciones directas, y desviaciones típicas de los grupos procedentes de la variable inter-sujetos en los diferentes niveles de la variable intra-sujetos, comentándose a continuación los efectos de interacción, que muestran el grado de semejanza entre los perfiles comparados. Posteriormente, se tomarán en consideración los efectos fijos procedentes de la variable inter-sujetos y, en particular, los efectos simples que se derivan de ellos. Para el primer objetivo se podrá analizar la existencia de diferencias entre los conglomerados en las variables contrastadas mientras que, para el segundo, se estudiarán las discrepancias entre las diferentes etapas de cambio. Finalmente, no se describirán los efectos procedentes de la variable intra-sujetos ya que no son relevantes para los objetivos de investigación propuestos (Pardo y Ruiz, 2002).

En la siguiente tabla (véase Tabla 8.28.) se representan las variables independientes inter-sujetos e intra-sujetos (con sus diferentes niveles) empleadas para cubrir el último objetivo del presente estudio. Los objetivos de esta investigación determinan análisis estadísticos específicos que modulan el papel ejercido por las variables. Como ha quedado patente, las variables dependientes son las respuestas de los participantes en las diferentes dimensiones de los cuestionarios de habilidades sociolaborales, estrategias de afrontamiento, apoyo social percibido, *burnout* y

psicopatología, existiendo un factor inter-sujetos que es el conglomerado de pertenencia.

Tabla 8.28. Tabla resumen de las variables cualitativas consideradas para la elaboración de perfiles

1^{er} Objetivo: DIFERENCIAS INTER-CONGLOMERADOS	
Factores inter-sujetos	<p>Conglomerado de pertenencia ^A</p> <p>Tipo A (acosados) vs. Tipo B (no acosados)</p>
Factores intra-sujetos y niveles	<i>Habilidades Sociolaborales y Estrategias de Afrontamiento</i>
	<p>Habilidades sociolaborales</p> <p>Afrontamiento activo</p> <p>Planificación</p> <p>Búsqueda de apoyo social instrumental</p> <p>Búsqueda de apoyo social emocional</p> <p>Religión</p> <p>Aceptación</p> <p>Negación</p> <p>Consumo de sustancias</p> <p>Humor</p> <p>Distracción</p> <p>Desconexión mental</p> <p>Ventilación emocional</p> <p>Reelaboración</p> <p>Culpabilización</p>
	<i>Apoyo Social Percibido</i>
	<p>Apoyo familiar</p> <p>Apoyo amigos</p> <p>Apoyo de otras personas significativas</p>
	<i>Burnout</i>
	<p>Cansancio emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Falta de realización personal</p>
	<i>Sintomatología</i>
	<p>Somatización</p> <p>Obsesivo-compulsivo</p> <p>Sensibilidad interpersonal</p> <p>Depresión</p> <p>Ansiedad</p> <p>Hostilidad</p> <p>Fobias</p> <p>Paranoidismo</p> <p>Psicoticismo</p>

^A Se consideran dos grupos provenientes del análisis de conglomerados del anterior estudio denominados Tipo A y Tipo B. ^B Los contrastes se realizan para los sujetos de cada conglomerado (Tipo A vs. Tipo B) separadamente.

8.4.1. Recursos personales laborales (habilidades sociolaborales y estrategias de afrontamiento)

Debido a que la escala de habilidades sociolaborales elaborada *ad hoc* para el presente estudio cuenta únicamente con un nivel de puntuación (puntuación global del cuestionario) se decidió tener en consideración dicho nivel junto a los correspondientes del cuestionario de estrategias de afrontamiento y así obtener un perfil de ambos conglomerados respecto a lo que se ha denominado recursos personales laborales.

En la Tabla 8.29. se muestran los estadísticos descriptivos (media y desviación típica entre paréntesis) del análisis realizado entre ambos conglomerados bajo los diferentes niveles tanto de la escalada de habilidades sociolaborales elaborada *ad hoc* (un nivel) como del cuestionario breve de estrategias de afrontamiento empleado para el presente estudio (Cope Breve; catorce niveles), mientras que en el gráfico 8.2. se realiza su representación en puntuaciones z.

Tabla 8.29. Diferencias inter-conglomerados en recursos personales laborales

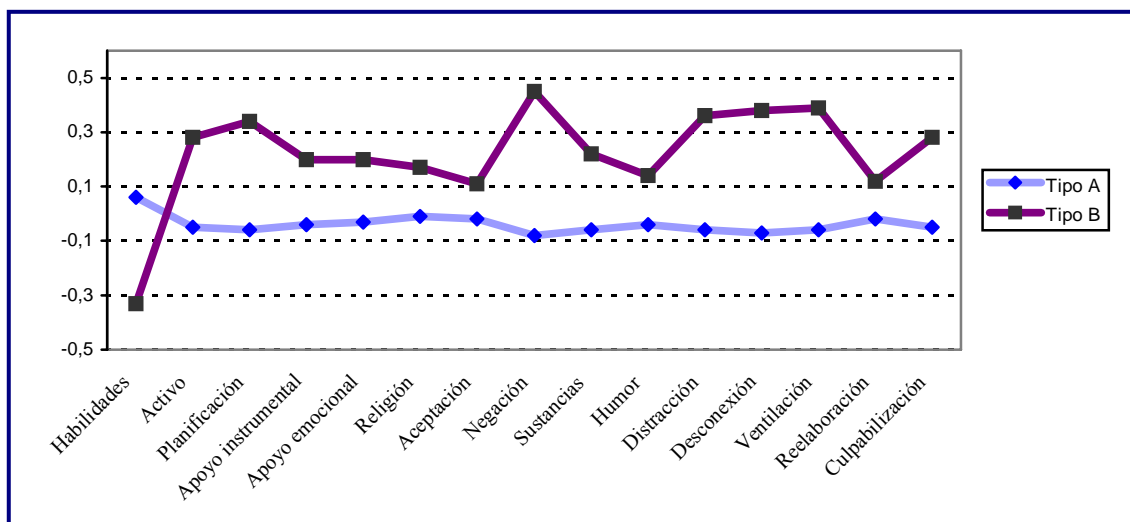
		CONGLOMERADO (factor inter-sujetos)	
		Tipo A (n=2147)	Tipo B (n=374)
NIVELES DE RECURSOS PERSONALES LABORALES (factor intra-sujetos)	Habilidades sociolaborales	44.06*** (8.01)	40.80*** (8.80)
	Afrontamiento activo	4.85*** (1.70)	5.43*** (1.58)
	Planificación	4.81*** (1.76)	5.54*** (1.59)
	Apoyo instrumental	4.45*** (1.68)	4.85*** (1.58)
	Apoyo emocional	4.29*** (1.72)	4.71*** (1.58)
	Religión	2.94** (1.50)	3.23** (1.65)
	Aceptación	4.69* (1.72)	4.93* (1.66)
	Negación	2.82*** (1.30)	3.57*** (1.80)
	Sustancias	2.29*** (0.86)	2.56*** (1.16)
	Humor	3.50** (1.56)	3.80** (1.77)
	Distracción	3.76*** (1.59)	4.45*** (1.60)
	Desconexión	2.93*** (1.25)	3.53*** (1.52)
	Ventilación	3.93*** (1.54)	4.65*** (1.52)
	Reelaboración	4.71** (1.71)	4.97** (1.73)
	Culpabilización	3.62*** (1.55)	4.16*** (1.72)

* p ≤ 0.05; ** p ≤ 0.01; *** p ≤ 0.001

En primer lugar, señalar que se ha producido efecto de interacción (factor inter*factor intra) entre el tipo de conglomerado y los recursos personales laborales [$F_{(10.5,26452.1)}= 21.909$, $p\leq 0.001$].

También se ha encontrado efecto significativo vinculado a la variable inter, es decir, a los conglomerados [$F_{(1,2519)}= 72.840$, $p\leq 0.001$]. Al realizar las comparaciones para efectos simples, se comprueba la existencia de diferencias significativas entre ambos grupos en las habilidades sociolaborales [44.06 vs. 40.80, $F_{(1,2519)} = 51.169$, $p\leq 0.001$], el afrontamiento activo [4.85 vs. 5.43, $F_{(1,2519)} = 60.631$, $p\leq 0.001$], la planificación [4.81 vs. 5.54, $F_{(1,2519)}= 37.898$, $p\leq 0.001$], la búsqueda de apoyo social instrumental [4.45 vs. 4.85, $F_{(1,2519)} = 93.645$, $p\leq 0.001$], la búsqueda de apoyo social emocional [4.29 vs. 4.71, $F_{(1,2519)}= 27.776$, $p\leq 0.001$], la religión [2.94 vs. 3.23, $F_{(1,2519)} = 18.937$, $p\leq 0.001$], la aceptación [4.69 vs. 4.93, $F_{(1,2519)} = 18.610$, $p\leq 0.001$], la negación [2.82 vs. 3.57, $F_{(1,2519)} = 69.471$, $p\leq 0.001$], el consumo de sustancias psicoactivas [2.29 vs. 2.56, $F_{(1,2519)}= 68.892$, $p\leq 0.001$], el humor [3.50 vs. 3.80, $F_{(1,2519)} = 7.585$, $p\leq 0.01$], la distracción [3.76 vs. 4.45, $F_{(1,2519)} = 56.046$, $p\leq 0.001$], la desconexión [2.93 vs. 3.53, $F_{(1,2519)} = 11.640$, $p\leq 0.001$], la ventilación [3.93 vs. 4.65, $F_{(1,2519)}= 5.967$, $p\leq 0.05$], la reelaboración [4.71 vs. 4.97, $F_{(1,2519)} = 11.300$, $p\leq 0.001$], y la culpabilización [3.62 vs. 4.16, $F_{(1,2519)}= 36.532$, $p\leq 0.001$], siendo siempre superior el conglomerado “Tipo B” frente al “Tipo A” en lo que a estrategias de afrontamiento se refiere y viceversa el cuanto a las habilidades sociolaborales.

Gráfico 8.2. Diferencias inter-conglomerados en recursos personales laborales



8.4.2. Apoyo social percibido

En la Tabla 8.30. se muestran los estadísticos descriptivos (media y desviación típica entre paréntesis) del análisis realizado entre ambos conglomerados bajo los tres diferentes niveles del cuestionario de apoyo social percibido (MSPSS), mientras que en el gráfico 8.3. se realiza su representación en puntuaciones z.

Tabla 8.30. Diferencias inter-conglomerados en apoyo social percibido

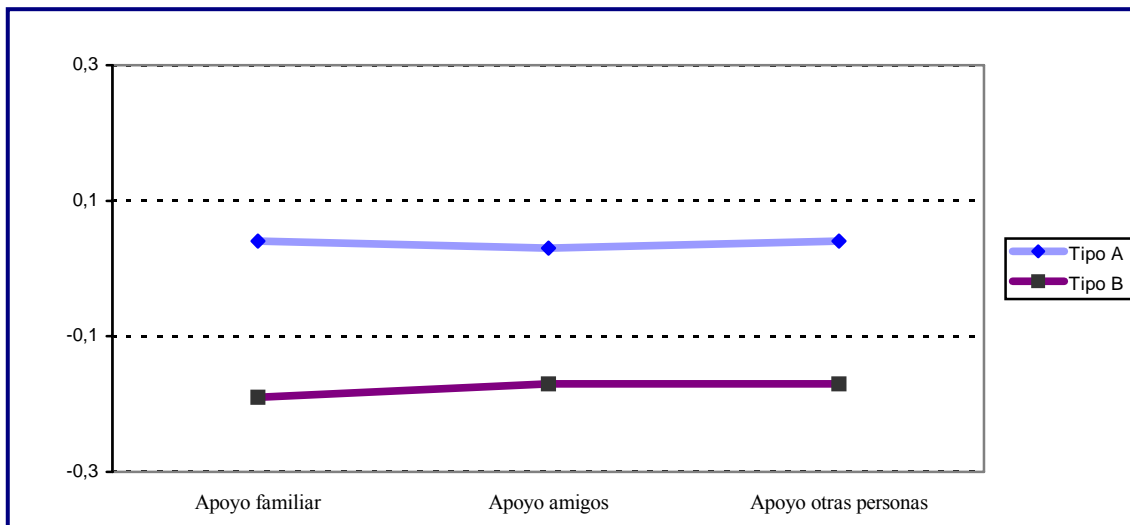
		CONGLOMERADO (factor inter-sujetos)	
		Tipo A (n=2147)	Tipo B (n=374)
NIVELES DE APOYO SOCIAL PERCIBIDO (factor intra-sujetos)	Apoyo familiar	10.98*** (4.71)	18.78*** (5.76)
	Apoyo amigos	19.05*** (4.85)	18.00*** (5.70)
	Apoyo de otras personas significativas	20.15*** (5.16)	18.49*** (5.69)

* $p \leq 0.05$; ** $p \leq 0.01$; *** $p \leq 0.001$

En primer lugar, señalar que no se ha producido efecto de interacción (factor inter*factor intra) entre el tipo de conglomerado y el apoyo social percibido [$F_{(1,9,4939.7)} = 0.169$, $p = 0.840$]. En este sentido, el gráfico permite apreciar como los grupos tienden a mostrar valores paralelos en los distintos tipos de apoyo percibido valorados.

Asimismo, se ha encontrado efecto significativo vinculado a la variable inter, es decir, a los conglomerados [$F_{(1,2519)} = 26.093$, $p \leq 0.001$]. Al realizar las comparaciones para efectos simples, se comprueba la existencia de diferencias significativas entre ambos grupos en el apoyo familiar percibido [19.98 vs. 18.78, $F_{(1,2519)} = 19.210$, $p \leq 0.001$], el apoyo de amigos percibido [19.05 vs. 18.00, $F_{(1,2519)} = 14.215$, $p \leq 0.001$] y el apoyo percibido de otras personas significativas [20.15 vs. 18.99, $F_{(1,2519)} = 15.782$, $p \leq 0.001$], siendo siempre superior el conglomerado “Tipo A” frente al “Tipo B”, es decir, el conglomerado que contiene a los sujetos acosados percibe un menor apoyo social.

Gráfico 8.3. Diferencias inter-conglomerados en apoyo social percibido



8.4.3. Síndrome del quemado (*Burnout*)

En la Tabla 8.31. se muestran los estadísticos descriptivos (media y desviación típica entre paréntesis) del análisis realizado entre ambos conglomerados bajo los tres diferentes niveles del inventario de *Burnout* de Maslach (MBI), mientras que en el gráfico 8.4. se realiza su representación en puntuaciones z.

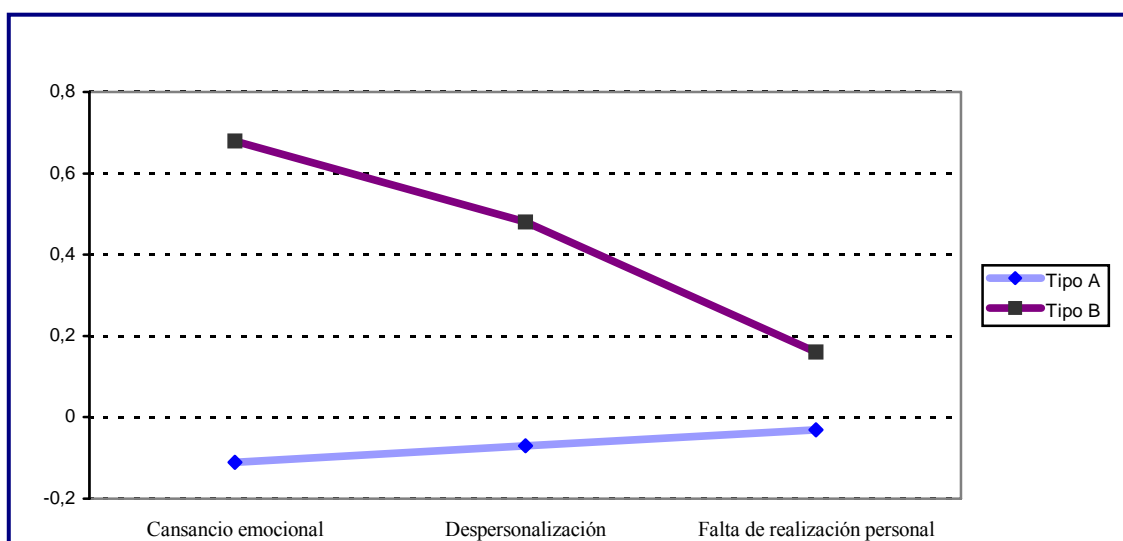
Tabla 8.31. Diferencias inter-conglomerados en *Burnout*

		CONGLOMERADO (factor inter-sujetos)	
		Tipo A (n=2147)	Tipo B (n=374)
NIVELES DE BURN-OUT (factor intra-sujetos)	Cansancio emocional	17.86*** (10.46)	26.75*** (11.84)
	Despersonalización	5.74*** (5.28)	8.91*** (6.60)
	Falta de realización personal	15.35*** (9.28)	17.19*** (9.39)

* $p \leq 0.05$; ** $p \leq 0.01$; *** $p \leq 0.001$

En primer lugar, señalar que se ha producido efecto de interacción (factor inter*factor intra) entre el tipo de conglomerado y el síndrome del quemado en el trabajo [$F_{(1,8,4529.8)} = 39.313$, $p \leq 0.001$]. También se ha encontrado efecto significativo vinculado a la variable inter, es decir, a los conglomerados [$F_{(1,2519)} = 186.311$, $p \leq 0.001$]. Al realizar las comparaciones para efectos simples, se comprueba la existencia de diferencias significativas entre ambos grupos en cansancio emocional [17.86 vs. 26.75, $F_{(1,2519)} = 221.110$, $p \leq 0.001$], la despersonalización [5.74 vs. 8.91, $F_{(1,2519)} = 106.209$, $p \leq 0.001$] y la falta de realización personal [15.35 vs. 17.19, $F_{(1,2519)} = 12.472$, $p \leq 0.001$], siendo siempre superior el conglomerado “Tipo B” frente al “Tipo A”.

Gráfico 8.4. Diferencias inter-conglomerados en *Burnout*



8.4.4. Sintomatología clínica

En la Tabla 8.32. se muestran los estadísticos descriptivos (media y desviación típica entre paréntesis) del análisis realizado entre ambos conglomerados bajo los nueve diferentes niveles del cuestionario de sintomatología empleado en la presente investigación (BSI), mientras que en el gráfico 8.5. se realiza su representación en puntuaciones z.

Tabla 8.32. Diferencias inter-conglomerados en sintomatología

		CONGLOMERADO (factor inter-sujetos)	
		Tipo A (n=2147)	Tipo B (n=374)
NIVELES DE SINTOMATOLOGÍA (factor intra-sujetos)	Somatización	2.48*** (3.51)	5.65*** (5.32)
	Obsesivo compulsivo	4.67*** (4.04)	8.70*** (5.64)
	Sensibilidad interpersonal	2.23*** (2.60)	5.06*** (3.85)
	Depresión	3.30*** (3.86)	7.65*** (6.00)
	Ansiedad	3.50*** (3.56)	7.72*** (5.44)
	Hostilidad	2.83*** (3.13)	6.24*** (4.40)
	Fobias	1.31*** (2.16)	3.19*** (3.63)
	Paranoidismo	3.42*** (3.19)	8.24*** (4.43)
	Psicoticismo	1.50*** (2.21)	3.69*** (3.55)

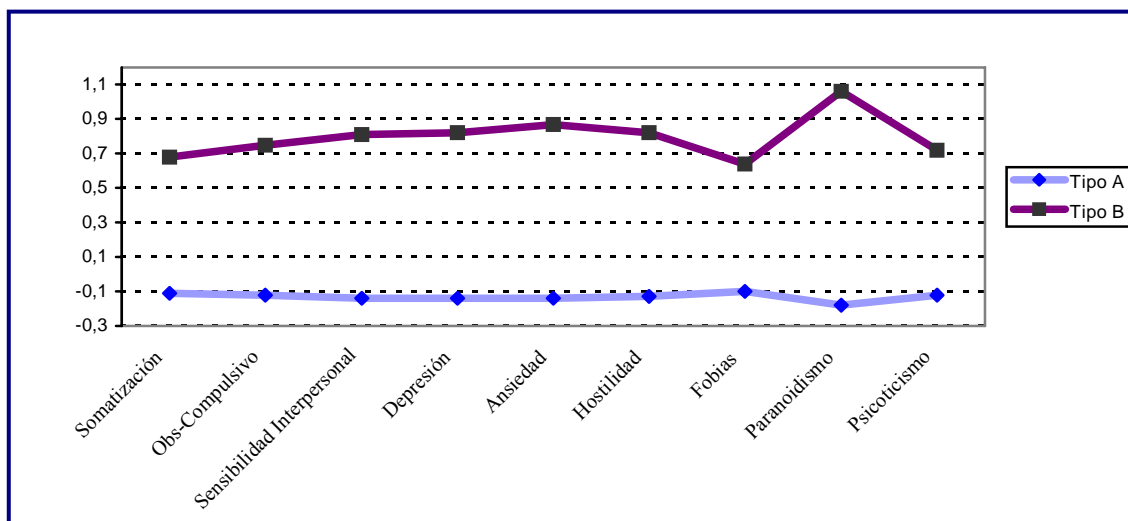
* $p \leq 0.05$; ** $p \leq 0.01$; *** $p \leq 0.001$

En primer lugar, señalar que se ha producido efecto de interacción (factor inter*factor intra) entre el tipo de conglomerado y la sintomatología [$F_{(6.9,17460.8)} = 19.176$, $p \leq 0.001$].

También se ha encontrado efecto significativo vinculado a la variable inter, es decir, a los conglomerados [$F_{(1,2519)} = 470.189$, $p \leq 0.001$]. Al realizar las comparaciones para efectos simples, se comprueba la existencia de diferencias significativas entre ambos grupos en somatización [2.48 vs. 5.65, $F_{(1,2519)} = 217.384$, $p \leq 0.001$], en obsesión-compulsión [4.67 vs. 8.70, $F_{(1,2519)} = 276.467$, $p \leq 0.001$], en sensibilidad interpersonal [2.23 vs. 5.06, $F_{(1,2519)} = 320.544$, $p \leq 0.001$], en depresión [3.30 vs. 7.65, $F_{(1,2519)} = 333.903$, $p \leq 0.001$], en ansiedad [3.50 vs. 7.72, $F_{(1,2519)} = 372.488$, $p \leq 0.001$], en hostilidad [2.83 vs. 6.24, $F_{(1,2519)} = 330.643$, $p \leq 0.001$], en fobias [1.31 vs. 3.19, $F_{(1,2519)} = 189.322$, $p \leq 0.001$], en paranoidismo [3.42 vs. 8.24, $F_{(1,2519)} = 599.667$, $p \leq 0.001$].

0.001] y en psicoticismo [1.50 vs. 3.69, $F_{(1,2519)} = 252.848$, $p \leq 0.001$], siendo siempre superior el conglomerado “Tipo B” frente al “Tipo A”, es decir, aparece mayor sintomatología en el conglomerado de las personas acosadas.

Gráfico 8.10. Diferencias inter-conglomerados en sintomatología



DISCUSIÓN GENERAL

En este capítulo se pretende comentar los resultados obtenidos en el estudio desarrollado y ponerlos en comparación con las distintas investigaciones realizadas sobre la materia del acoso psicológico laboral ya expuestas en apartados anteriores (véase Capítulo III), para ello y en primer lugar, se comentarán las características básicas de las situaciones de acoso laboral manifiestas en la muestra de estudio analizada, así como los perfiles obtenidos por el grupo de sujetos considerados como acosados atendiendo al análisis de conglomerados anteriormente realizado y a las distintas variables de interés estudiadas (véase Capítulo VIII). Por último, se comentará la implicación de los resultados obtenidos desde un punto de vista forense y su significación y relevancia a la hora de realizar un informe pericial psicológico.

9.1. SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO LABORAL EN LA MUESTRA DE ESTUDIO

A nivel epidemiológico, debemos señalar que el 14% de la muestra de estudio ha estimado sufrir situaciones de acoso psicológico en su lugar de trabajo en el último medio año, y de forma más precisa, un 5.8% ha informado padecer este tipo de conductas hostigatorias de forma muy frecuente (p. ej. semanalmente/diariamente), mientras que un 8.2% ha valorado sufrir *mobbing* de una forma menos habitual (p. ej. mensualmente/ocasionalmente) (véase Tabla 9.1.). Por lo tanto, atendiendo a las definiciones técnicas internacionales y nacionales sobre la materia, habremos de considerar que únicamente el 5.8% de la muestra de estudio percibe situaciones propiamente dichas de acoso psicológico en el ámbito laboral, ya que este concepto conlleva implícitos los criterios de frecuencia y duración ya señalados con anterioridad (véase Capítulo I).

Tabla 9.1. Percepción de conductas de acoso en los últimos seis meses

Frecuencia de acoso percibido	Nunca	A veces	Mensualmente	Semanalmente	A diario	Total
	Nunca	Ocasionalmente		Frecuentemente		Acoso
N	2462	234		165		399
%	86%	8.2%		5.8%		14%

Estas cifras resultan perfectamente compatibles con las obtenidas en otros estudios desarrollados tanto a nivel nacional como internacional, donde los datos obtenidos abarcan un amplio rango (Lewis, 2004); así por ejemplo, en nuestro país y a través de muestreos aleatorios las cifras de prevalencia han oscilado entre un 9% y un 16% en los últimos seis meses (Piñuel, 2001, 2006; Piñuel y Oñate, 2002), datos que si consideramos a nivel internacional puede variar entre un 1% y un 10% dependiendo de los estudios analizados (Einarsen y Hauge, 2006). Por otra parte, desde la OIT (2000), se estableció la cifra de prevalencia en nuestro país en un 5% de supuestos de acoso laboral durante el último año dentro de la población activa española, dato similar al 5.8% obtenido en la presente investigación (aunque en este estudio se han considerado únicamente los últimos seis meses) y que hace referencia a las auténticas situaciones de acoso si atendemos a la operativización del concepto y sus criterios de frecuencia y duración tal y como ya se ha señalado con anterioridad, cifra en todo caso inferior a la ofrecida en el último informe Cisneros desarrollado en nuestro país, donde se sitúa la cifra de prevalencia dentro de la población activa en un 9.2% (Piñuel, 2006). Estas diferencias en las cifras halladas no dejan de ser habituales en este tipo de estudios, donde los datos siempre han resultado muy heterogéneos dependiendo de las definiciones empleadas, los instrumentos de medida, las diversas muestras de estudios y los distintos factores socioculturales (Hoel et al., 2001; Rodríguez-López, 2004), aspectos que sin lugar a duda dificultan la realización de estudios de meta-análisis ante los diversos datos epidemiológicos manejados. Igualmente, en cuanto a la prevalencia de situaciones de acoso que no cumplen los criterios de frecuencia y duración como para hablar de una situación de acoso laboral propiamente dicha, el 8.2% obtenido en este estudio resulta muy inferior al 20% del que se habla en el recién barómetro Cisneros VI (Piñuel, 2006). Aún así, estas diferencias no dejan de ser anecdóticas, ya

que si existen diferencias entre las cifras de acoso en el lugar de trabajo, más factible resultará encontrar estas diferencias en relación a conductas de carácter más esporádico, aunque no por ello irrelevantes, dentro del marco laboral, donde el conflicto interpersonal resulta a menudo inevitable.

Por otra parte, se desprende de los resultados obtenidos en este estudio que las mujeres constituyen el género más habitual en el perfil de trabajador susceptible de sufrir conductas de acoso psicológico en su lugar de trabajo, datos coincidentes con los de otros estudios nacionales (Escudero y Poyatos, 2004; Piñuel, 2001, 2006; Piñuel y Oñate, 2002; OIT, 2000) e internacionales (p. ej. Unión Europea, Francia, Finlandia, Canadá, Suecia) (Hirigoyen, 1999, 2001; Leymann, 1996b; OIT, 2000; Salin, 2001a, 2003; Vartia, 1996), aunque, Piñuel (2006), en su último estudio no alcanzase diferencias significativas al respecto, aunque sí llegará a dicha conclusión en sus investigaciones anteriores.

En cuanto a la edad de las víctimas, se debe destacar que, hasta recientemente, los estudios llevados a cabo en nuestro país habían señalado a los menores de treinta años como principal grupo de edad ante el fenómeno del *mobbing* (Piñuel, 2001; Piñuel y Oñate, 2002), sin embargo, ha sido el último barómetro Cisneros VI el primero en considerar a los mayores de cuarenta y cinco años como principal grupo laboral acosado en cuanto a la edad; dato plenamente compatible con los obtenidos en esta investigación doctoral, donde han sido trabajadores con edades comprendidas entre los treinta y cincuenta años los que han mostrado mayores índices de acoso, información que sí resulta coincidente con investigaciones realizadas en otros contextos internacionales (p. ej., Francia, Noruega). Asimismo, ha resultado de relevancia en este estudio, comprobar como el grupo de trabajadores cuyo estado civil es el de separado o divorciado ha constituido la característica más habitual ante la posibilidad de sufrir situaciones de acoso laboral frecuente, no así con situaciones esporádicas de acoso. Dicho dato podría explicar, siguiendo la revisión teórica realizada, el inicio de la dinámica de acoso a partir de una situación discriminatoria basada en el estado civil del trabajador acosado o en una percepción distorsionada acerca de la vulnerabilidad un trabajador con posibles problemas familiares.

Por otra parte, en cuanto a la frecuencia del acoso laboral, el poseer estudios superiores se ha revelado como un factor de aparente protección ante este tipo de situaciones, hallándose los mayores porcentajes de sujetos que se perciben como acosados en aquéllos con estudios primarios o elementales, e incluso con aquellos con estudios básicos sin completar, sin embargo, las diferencias halladas en este estudio no han sido significativas desde el punto de vista estadístico. Este aspecto no ha podido ser contrastado con el de otros estudios, por lo que sería de interés valorar esta información en futuros estudios a desarrollar y sobre todo a la hora de potenciar actividades preventivas sobre la materia.

Otro dato alcanzado en este estudio y que resulta plenamente coincidente con la mayoría de los realizados hasta la fecha no es otro que el de considerar a la administración pública como un entorno laboral favorecedor de este tipo de situaciones de hostigamiento y acoso laboral, información ya avalada desde la “Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo”, donde ya se señaló que es la administración pública el sector productivo con más casos de *mobbing*, situándose la prevalencia del fenómeno en el 13% (Einarsen y Skogstad, 1996; OIT, 2000; Piñuel, 2001, 2006; Vartia, 2002), y también coincidente con el último estudio relevante a nivel nacional desarrollado hasta la fecha que sitúa la cifra de prevalencia del *mobbing* en la administración pública en un 22.5% (Piñuel, 2006), mientras que en esta investigación la cifra se situó en un 9.1%. Concretando en áreas profesionales más específicas, en el estudio desarrollado han sido los sectores de sanidad y hostelería los que se han evidenciado como entornos de mayor frecuencia de este tipo de conductas, situación que no ha de extrañar puesto que se trata de sectores habitualmente considerados como favorecedores de situaciones de acoso en diversos estudios tanto nacionales como internacionales (Calera et al., 1999; Djurkovic, 2004; Escudero y Poyatos, 2004; Hoel, 2004; Mikkelsen y Einarsen, 2001; Piñuel, 2001, 2006). Sin embargo, respecto al número de trabajadores de los entornos laborales de la muestra de estudio, se ha observado que son aquellos lugares de menos de cincuenta trabajadores los que facilitan en mayor medida las conductas de acoso laboral, situación que hipotéticamente puede ser explicada por no existir en dichos centros de trabajo un comité de seguridad y salud correspondiente tal y como marca la LPRL (Ley de Prevención de Riesgos Laborales); no obstante, este dato contrasta con los facilitados por otros autores en nuestro país que

consideran los lugares de trabajo con más de cien trabajadores como los entornos que cobijan en mayor número de casos situaciones de *mobbing* (González, 2002). Este dato alcanzado en la presente investigación puede ser debido a que los entornos de trabajo excesivamente grandes no permiten a los acosadores ejercer su poder de forma tan directa y personal como en entornos con un menor número de trabajadores, así como la ausencia de organismos señalados desde la LPRL que siempre puedan ejercer una acción disuasoria ante los acosadores, de ahí de nuevo señalar la importancia en materia preventiva ante este tipo de fenómeno y en la cual habrá que incidir con la finalidad de erradicarlo en la medida de lo posible.

Otro aspecto de interés obtenido en la investigación realizada ha sido el relacionado con el tipo de contrato, ya que hasta la fecha se ha señalado la capacidad predictiva del mismo ante situaciones de acoso debido a la precariedad laboral existente en nuestro país y de este modo se ha señalado que los contratos temporales favorecen las situaciones de acoso (Moreno-Jiménez et al., 2005; Piñuel, 2001; Piñuel y Oñate, 2002), aspecto no evidenciado en este estudio, ya que han sido trabajadores con contratos fijos e indefinidos los que han informado percibir mayor porcentaje de situaciones de acoso durante los últimos seis meses. Este dato, resulta perfectamente explicable si atendemos que tanto en este estudio como en el barómetro Cisneros VI se ha evidenciado que no son los trabajadores más jóvenes (que son los que presentan mayor cantidad de contratos precarios) los que están más expuestos ante el acoso laboral, sino que son trabajadores con una supuesta mayor estabilidad contractual los que padecen más este tipo de conductas. Este aspecto también puede ser explicado porque debido a la alarma social generada en torno al *mobbing* y las campañas realizadas sobre el mismo, se haya producido una mayor sensibilización hacia el acoso laboral y por ello, los trabajadores jóvenes, sin cargas familiares ni hipotecarias, aún teniendo una mayor precariedad laboral gozan de mayor posibilidad de evitación ante este tipo de situaciones, mientras que los trabajadores con mayor edad, pese a tener mejor situación contractual en su mayoría, no están dispuestos a abandonar sus trabajos aunque sufran situaciones de acoso por las variadas cargas adquiridas. Asimismo, Gil-Monte et al. (2006), recientemente han comprobado en un estudio realizado con trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad, que son los que tienen contratos fijos o indefinidos, los que están expuestos a más situaciones de acoso, con lo que parece ser

que paulatinamente se va produciendo un cambio en cuanto a la percepción existente hace años en los que se llegó a considerar precariedad laboral sinónimo de acoso en el entorno de trabajo.

Por otra parte, y en relación a la frecuencia del acoso laboral percibido, debe señalarse que el hecho de estar afiliado a alguna organización sindical, el presentar antecedentes de baja laboral y haber recibido tratamientos especializados previos (p. ej., psicoterapéuticos, psicofarmacológicos), constituyen factores que aparece con mayor frecuencia ante la percepción de situaciones de *mobbing*. La explicación de estos datos puede ser debida a que las personas afiliadas cuenten con más información y recursos en cuanto a conocimiento sobre el área laboral (sin olvidar la capacidad propagandística de las organizaciones sindicales), estando por lo tanto más sensibilizados hacia cualquier conflicto laboral, por pequeño que sea, y de este modo son capaces de identificar más eficazmente cuando sufren conductas de hostigamiento laboral y así movilizar los recursos que estimen necesarios. Sin embargo, ni el rendimiento profesional autopercebido, ni la nacionalidad, ni la clase social subjetiva han supuesto una característica habitual ante situaciones de acoso laboral según el estudio realizado, lo cual sin duda sugiere que tanto la discriminación por motivos étnicos o económicos, aún produciéndose en el contexto laboral, configuran problemáticas distintas al *mobbing*, y que por tanto necesitarán de estudios al respecto.

A continuación (véase Tabla 9.2.) se facilitan algunas de las características más habituales ante situaciones de acoso laboral detectados en este estudio.

Tabla 9.2. Características más frecuentes en relación al acoso psicológico en el lugar de trabajo	
-	Mujer
-	Edad comprendida entre los 31 y 50 años
-	Estado civil separado/divorciado
-	Estudios primarios o inferiores
-	Administración pública
-	Sector de sanidad y hostelería
-	Lugares de trabajo con menos de cincuenta trabajadores
-	Contrato fijo/indefinido
-	Estar afiliados a alguna organización sindical
-	Antecedentes de bajas laborales
-	Tratamientos psicoterapéuticos/psicofarmacológicos previos

Las conductas de acoso más frecuentemente señaladas por los participantes de este estudio (véase Tabla 9.3.) han sido las propias de este tipo de situaciones de acoso, destacando aquéllas cuya sutileza puede hacer que se enmascaren dentro de la propia dinámica laboral y siendo las conductas de acoso más evidentes (p. ej. con contenido físico o sexual) las menos habituales (Hardy y Clegg, 1996; Piñuel y Oñate, 2002; Zapf, 2004). Así por ejemplo, exponer al trabajador a una sobrecarga laboral se ha evidenciado como la estrategia más habitual en el presente estudio, seguida de otras conductas también habituales según diversos estudios como son el no respetar la competencia profesional del trabajador acosado, la supervisión excesiva encaminada a desacreditar a la víctima, el aislar socialmente y físicamente al trabajador acosado de otros compañeros y el no facilitar la información o medios adecuados para el buen desempeño profesional de la víctima de *mobbing* (véase Capítulo VIII).

<p>Tabla 9.3. Conductas de acoso laboral más frecuentemente percibidas</p>	
1)	Sobrecarga laboral
2)	No respetar la competencia profesional del trabajador asignándole tareas por debajo de su nivel
3)	Supervisión excesiva
4)	Aislamiento dentro del entorno de trabajo
5)	No facilitar información necesaria para el correcto desempeño laboral

Aunque numerosos estudios han señalado que en la mayoría de los casos los supuestos de acoso psicológico en el lugar de trabajo son llevados a cabo por grupos de entre dos y cuatro personas (Kaucsek y Simon, 1995; Leymann, 1993; Niedl, 1996; O'Moore, 2000; Zapf et al., 2003), no parece que esa tendencia sea la habitual en nuestro país, donde predomina la presencia de un único acosador de forma evidente (González-Trijueque, 2004; Piñuel, 2006); de hecho, Piñuel (2006), señala que en el 55.3% de los casos el acosador es un superior directo, cifra similar a la del 51.1% de los casos que percibe un único acosador arrojada en el presente estudio.

En este estudio se ha podido observar como son los sectores de sanidad, alimentación-textil y hostelería en los que predomina la presencia de un único acosador laboral en supuestos de *mobbing*; sin embargo, ha sido en el sector profesional de metal, electrónica y automóvil donde ha destacado la presencia de dos acosadores, mientras que, por otra parte, la presencia de más de dos acosadores se ha mostrado más significativa en la administración, banca, servicio a empresas y transportes. Además, los trabajadores que prestan sus servicios profesionales en entornos de menos de cincuenta

trabajadores suelen ser acosados por una única persona, mientras que en lugares de trabajo con más empleados las situaciones de acoso son cometidas por grupos de al menos dos trabajadores, pareciendo por tanto que en los lugares de trabajo contra mayor número de trabajadores existen más posibilidades de ser acosado en grupo, aunque este segundo dato no ha resultado concluyente en términos estadísticos en la investigación realizada. También se ha hallado en este estudio que los trabajadores con contrato fijo/indefinido son acosados por al menos dos personas, mientras que aquellos cuya situación contractual no es indefinida ni temporal (p. ej., obra y servicio, fin de obra, beca) son acosados con mayor frecuencia por una única persona. Asimismo, se ha hallado que las personas con antecedentes de absentismo laboral sin justificar tienden a ser acosador por mayor número de acosadores que los que no acumulan faltas en su puesto de trabajo, pudiendo ser explicado este hecho porque generan más enemistades y conflictos interpersonales por sus faltas de asistencia. También, resulta destacado que sean los trabajadores con antecedentes de tratamiento psicoterapéuticos o psicofarmacológicos los más propensos a ser acosados por más de dos trabajadores, siendo una hipótesis explicativa al respecto la posible percepción del grupo de la existencia un trabajador más débil y por lo tanto más vulnerable.

Ni el sexo, ni la nacionalidad, ni el nivel educativo, ni la clase social subjetiva parecen guardar relación alguna con el número de acosadores en cuanto a los supuestos de acoso laboral.

En cuanto a la tipología de *mobbing* hallada en esta investigación cabe destacar que las situaciones de acoso vertical descendente han supuesto un 47.2% de los casos, alcanzando las situaciones de acoso horizontal (20.9%) y vertical ascendente (9.1%) cifras más moderadas. Esta situación no es de extrañar, ya que los estudios realizados en nuestro país señalan al acoso vertical descendente o *bossing* como forma más habitual de acoso (González-Trijueque, 2004; Piñuel, 2001, 2006), situación también evidente en Italia (Ege, 1998) y Reino Unido (Hogh y Doffradotir, 2001); sin embargo, los datos obtenidos en España (al igual que en los de otros países mediterráneos y anglosajones) contrastan llamativamente con los obtenidos en los países del norte de Europa (p. ej., Dinamarca, Finlandia, Suecia) donde tal y como ya ha sido comentado, es el acoso horizontal el que toma mayor relevancia (Einarsen, 2000; Hogh y Dofradottir, 2001; Leymann, 1996b).

Curiosamente, han sido en este estudio los trabajadores de menos de treinta años los que han referido padecer mayor porcentaje de casos de acoso vertical ascendente, mientras que los restantes tipos de *mobbing* predominan en el grupo de edades comprendidas entre los treinta y cincuenta años. Además, han sido los separados/divorciados los que sufren mayor porcentaje de casos tanto de *bossing* como de acoso mixto, mientras que aparentemente los casados son los que sufren más situaciones de acoso horizontal y los solteros sin pareja situaciones de acoso vertical ascendente.

Por otra parte, en relación a la tipología del *mobbing*, en este estudio se ha comprobado como las situaciones de acoso vertical ascendente se dan fundamentalmente en el sector privado, destacando los restantes tipos de acoso en la administración pública, aunque estadísticamente es el *bossing* el único que aparece con mayor frecuencia de forma significativa (véase Capítulo VIII). Atendiendo a los distintos sectores profesionales, cabe destacar que es sanidad el sector donde más predominan las situaciones de *bossing*, destacando el sector de alimentación-textil en cuanto a los casos de acoso vertical ascendente. Las situaciones de acoso horizontal han destacado en el sector de transportes, mientras que en la administración, banca y servicio a empresas predominan las situaciones de acoso mixto. En cuanto al número de trabajadores y la tipología de acoso predominante, se debe señalar que ha sido en las empresas de menos de cincuenta trabajadores donde más porcentaje de casos se aprecian de situaciones de acoso mixto.

Los trabajadores contratados de forma temporal han sido los que han evidenciado sufrir mayor porcentaje de casos de acoso vertical ascendente, mientras que aquellos contratados de forma indefinida presentan más casos de acoso mixto y vertical descendente; sin embargo, el acoso horizontal predomina en aquéllos que no están contratados ni de forma indefinida ni temporal. Otro dato destacado ha sido el que señala que los que consideran como deficiente su propio rendimiento laboral son más propensos a padecer situaciones de acoso vertical ascendente, mientras que los que perciben su rendimiento como alto suelen sufrir acoso de tipo horizontal, tal vez por despertar envidias entre sus competidores. Este dato resulta de interés, ya que puede ayudar a comprender la etiología de diversas situaciones de acoso, ya que los trabajadores que perciben su rendimiento laboral como deficiente sufren la presión

desde instancias inferiores, situación tal vez explicable desde el sentido de la competencia profesional; sin embargo, los que definen su rendimiento laboral como alto es más difícil que sean acosados desde esferas superiores (posiblemente su rendimiento les suponga un factor de protección) o inferiores (ya que no puedan aspirar a dicho puesto o por el propio rol de poder que pudiera ejercer una persona competente y respaldada en su lugar de trabajo). Los datos obtenidos sugieren que el acoso horizontal genera menor interferencia en la vida personal, menor desinterés en el actual empleo y menor ideación por cambiar de trabajo que el acoso vertical descendente, situación lógica ya que éste último es el subtipo que se ha considerado como más pernicioso para el trabajador afectado (Hirigoyen, 1999).

Ni el sexo, ni la nacionalidad, ni el nivel de estudios, ni la clase social subjetiva guardan relación con el tipo de acoso sufrido en el lugar de trabajo.

Al igual que la mayoría de los autores que han abordado la problemática del acoso laboral, los resultados obtenidos en esta investigación doctoral coinciden en señalar que son generalmente los varones los acosadores laborales, mientras que las mujeres aparecen como hostigadoras con una menor frecuencia (Zapf y Einarsen, 2003), apareciendo los hombres como acosadores en el 44% de los casos del presente estudio y las mujeres en el 32.3%, datos muy similares a los obtenidos por González-Trijueque (2004), donde el 46.2% de los acosadores eran de género masculino, e igualmente en la línea de los alcanzados en el Cisneros VI, en los que se describe al hombre como principal acosador de forma clara (Piñuel, 2006).

Tal y como se constata en otros estudios sobre la materia (Einarsen, 2000), los hombres son generalmente acosados por hombres, mientras que las mujeres actúan como acosadoras sobre otras mujeres de forma significativa, aspecto contrastado estadísticamente en este estudio. Este dato, también es corroborado en los estudios de Leymann en Suecia, donde ya indicó que, en lo referente a la relación acosador-acosado, el 76% de los hombres víctimas eran acosados por otros hombres y únicamente por un 3% de mujeres, mientras que las mujeres en el 40% de los casos eran acosadas por otras mujeres y un 30% por varones; datos además coincidentes con los facilitados en el último barómetro Cisneros (Piñuel, 2006). Además, los trabajadores viudos son acosados principalmente por mujeres.

Por otra parte, y en cuanto al sector profesional, en la administración pública la mujer es significativamente en menor proporción acosadora respecto a los hombres, situación no evidente en el sector privado. El acoso cometido por varones predomina de forma significativa en el sector transportes, mientras que el rol de la mujer como acosadora toma relevancia ante víctimas que perciben su rendimiento laboral como bajo, es decir, las mujeres acosan principalmente a otras mujeres, a trabajadores viudos y a trabajadores que perciben un rendimiento profesional deficiente. Otras variables como el sexo, la nacionalidad, el nivel de estudios, la clase social subjetiva o el número de trabajadores del lugar de trabajo no parecen implicados en relación a ser acosados por hombres o por mujeres.

En cuanto a la duración de la exposición al acoso psicológico en el lugar de trabajo los datos señalan que en la mayoría de los casos, un 64.3%, no superan los dieciocho meses de duración, datos inferiores a los obtenidos en Alemania (Zapf et al., 2003), Irlanda (O'Moore, 2000) o los países Escandinavos (Einarsen y Skogstad, 1996; Einarsen, 2000; Salin, 2001). Estos resultados son compatibles con otros estudios nacionales, donde se ha señalado que en el 70% de los casos las situaciones de acoso no exceden los dos años de duración (Piñuel y Oñate, 2002). Sería interesante al respecto conocer las causas del cese de los supuestos de acoso, aunque si atendemos a la bibliografía revisada muchos de ellos acaban por abandonar la organización laboral y otros en situaciones de despido, siendo también esperable que paulatinamente a través de los servicios de prevención y de gestión del conflicto se logren erradicar o al menos paliar ciertos casos.

Asimismo, las situaciones de acoso inferiores a los dieciocho meses de duración han aparecido con mayor frecuencia en mujeres que en hombres, situación también manifiesta en los trabajadores con edades comprendidas entre los treinta y los cincuenta años, siendo los mayores de cincuenta años los que padecen situaciones de acoso más prolongadas en el tiempo, dato que ha resultado significativo en el estudio realizado, aspecto que también se presenta en población activa de nacionalidad no española.

En la administración pública la duración de los supuestos de acoso es mayor que en el sector privado, este dato concuerda con los de diversos estudios, ya que se ha considerado que existe una gran disparidad entre la duración del acoso en el sector público, donde el acoso puede durar varios años, y en el sector privado, donde la duración suele ser más breve (Hirigoyen, 2001; Rubio, 2002), sin embargo, los datos

alcanzados en este estudio no resultan significativos desde el punto de vista estadístico. Este dato también parece estar directamente relacionado con la relativa mayor estabilidad laboral que tienen los trabajadores de dicho contexto, es decir, funcionarios y personal laboral, si bien es cierto que un porcentaje de éstos están contratados como interinos, no siendo por tanto, titulares definitivos de las plazas que ocupan. Por otra parte, también resulta de interés que sean los trabajadores afiliados a alguna organización sindical los que sufran situaciones de acoso prolongadas en el tiempo (de más de dieciocho meses) en mayor proporción que los trabajadores no afiliados, dato que desde luego hace plantearse aspectos acerca de la eficacia que están teniendo los sindicatos a la hora de gestionar este tipo de supuestos de acoso laboral, situaciones por otra parte, ampliamente promocionadas dentro de los servicios profesionales que ofrecen.

Por sectores laborales, destaca que las situaciones de acoso de duración menor a los dieciocho meses se dan fundamentalmente en el sector de sanidad, siendo el de agricultura-ganadería-pesca el que menos porcentaje de este tipo de acoso padece; sin embargo, en cuanto a las situaciones de acoso más prolongadas en el tiempo, es aparentemente el sector de administración, banca y servicio a empresas el que arroja cifras más elevadas, siendo el de la construcción el que menor porcentaje de casos presenta.

Lógicamente, en cuanto al tipo de contrato, aquellos trabajadores con contratos fijos-indefinidos presentan situaciones de acoso más prolongadas que aquellos cuya estabilidad laboral no permite que se den tal situaciones. Además, los trabajadores que perciben su rendimiento laboral como bajo sufren situaciones de acoso menos duraderas que aquellos que lo perciben alto, situación defendida por aquéllos que han perfilado a las víctimas de *mobbing* como altamente identificadas con su trabajo (Leymann, 1996b; Field, 1996; Gómez-Gil et al., 2003; Hirigoyen, 1999; Knudsen-Baas et al., 2004; Namie y Namie, 1999; Piñuel, 2001; Sáez y García-Izquierdo, 2001).

Ni el nivel de estudios ni la clase social parecen guardar relación alguna en relación a la duración de las posibles situaciones de acoso laboral que pudieran sufrirse a lo largo de la trayectoria profesional.

9.2. SOBRE LOS PERFILES VICTIMOLÓGICOS DE LOS TRABAJADORES ACOSADOS EN SU LUGAR DE TRABAJO

El grupo de trabajadores acosados en su lugar de trabajo de este estudio ha mostrado diferencias significativas en todos los elementos que componen el instrumento de medida sobre acoso laboral seleccionado así como en las demás cuestiones planteadas, tal y como sucedió en el estudio original (Einarsen y Raknes, 1997).

A través de la comparación de los grupos obtenidos a partir del análisis de conglomerados realizado se ha podido comprobar la no existencia de diferencias significativas entre el grupo de trabajadores acosados y el de no acosados en variables como la edad, el tiempo en el actual empleo, la duración media de la jornada laboral, el nivel de estudios y la clase social subjetiva. No obstante, han sido encontradas numerosas características propias de las personas que sufren situaciones de acoso en su lugar de trabajo, muchas de ellas de interés para el trabajo profesional del psicólogo que pretenda intervenir en este tipo de supuestos desde el punto de vista pericial o forense, ya que resulta fundamental la importancia que juegan ciertas características individuales del afectado (el estado anterior y la vulnerabilidad de cualquier supuesta víctima es siempre fundamental desde un abordaje forense), aspectos que unidos a las circunstancias ambientales determinarán en gran medida la experiencia percibida del estresor, en este caso las conductas de *mobbing*, la manifestación de sus consecuencias y la magnitud de las mismas (Einarsen y Mikkelsen, 2003; Pérez-Bilbao et al., 2001).

Atendiendo a las negativas consecuencias ocasionadas a distintos niveles a partir de las situaciones de acoso psicológico en el lugar de trabajo (véase Capítulo II), no resulta de extrañar que estos trabajadores consideren que su actividad profesional supone una interferencia en su vida personal, así como muestren un menor interés hacia su trabajo que cuando comenzaron a desarrollarlo y presenten pensamientos en los que estén contemplando la posibilidad de cambiar de empleo, aspecto compatible con los facilitados en otros estudios en los que se señala que las víctimas de *mobbing* presentan, lógicamente, mayores tasas de abandono de su profesión (Piñuel, 2006; Piñuel y Oñate, 2002). No debemos obviar que el objetivo final del acosador no es otro que el de lograr la expulsión del trabajador acosado de la organización laboral correspondiente, independientemente de los motivos que hayan generado la dinámica de acoso propiamente dicha. Asimismo, no resulta extraño que los trabajadores acosados en su

entorno laboral presenten mayor cantidad de bajas laborales en el momento actual, así como reciban tratamientos psicoterapéuticos/psicofarmacológicos al respecto, ya que el absentismo y la bajas se suceden en los trabajadores acosados (Piñuel y Oñate, 2002), situación motivada por las consecuencias propias de este fenómeno (véase Capítulo II). Por otra parte, en este estudio se ha podido comprobar la presencia de ciertos indicadores que pueden sugerir la existencia de una cierta vulnerabilidad en los trabajadores acosados en el momentos actual si atendemos a que presentan mayor números de antecedentes tanto de bajas laborales como de tratamientos especializados, lo cual no deja de ser un dato a tener en cuenta a la hora de que el psicólogo realice un abordaje pericial del caso, en el que siempre habrá que considerar el estado anterior de la supuesta víctima, tal y como es habitual e imprescindible desde las ciencias forenses (Criado, 1999). Este dato resulta compatible atendiendo a otro facilitado recientemente en nuestro país en el que se señala que el 23% de los trabajadores acosados ya había sufrido situaciones de acoso con anterioridad (Piñuel, 2006), con lo que el estudio de la vulnerabilidad, a nivel victimológico, del trabajador acosado se antoja fundamental.

En cuanto a los perfiles victimológicos obtenidos en este estudio y partiendo de que se puede definir el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales que se desarrollan para manejar las demandas específicas (véase Capítulo II), externas y/o internas, que son valoradas como situaciones que exceden o desbordan los recursos de una persona (Lazarus y Folkman, 1986), debemos señalar que, en la investigación desarrollada se ha podido comprobar como los trabajadores acosados en su lugar de trabajo muestran menores habilidades sociolaborales que los no acosados, aspecto que requeriría un estudio más profundo orientado a conocer hasta qué punto pueda suponer un rasgo de vulnerabilidad o que incluso pueda suponer en ocasiones este déficit el inicio o desencadenante de la dinámica de acoso propiamente dicha, aspectos ambos de interés para el psicólogo forense. Además, las personas acosadas en su lugar del trabajo, al contrario de lo que pudiera parecer, no adoptan una posición pasiva ante el mismo tal y como se señalaba en otros estudios (Piñuel, 2001), sino que movilizan todo tipo de recursos (tal y como se ha descrito en estudios desarrollados en otros países, p. ej., Dinamarca), ya sean éstos adecuados o no, todo ello con la finalidad de hacer frente a una situación percibida como injusta y denigrante hacia la persona, de hecho, atendiendo a los resultados de esta investigación, los trabajadores acosados en su trabajo emplean todo tipo de estrategias de afrontamiento de forma más significativa que los trabajadores no acosados para abordar su problemática situación laboral, ya sean más o

menos efectivas y/o saludables, destacando fundamentalmente la negación del problema, la distracción mediante la realización de otras actividades, la desconexión, la ventilación emocional y la culpabilización, estrategia ésta última muy habitualmente asociada a la víctima de *mobbing* (Piñuel, 2004b). Otras estrategias de afrontamiento, como son la aceptación, el sentido del humor y la reelaboración, aunque son igualmente más utilizadas por los trabajadores acosados que por los no acosados, se muestran subjetivamente más equiparadas entre trabajadores acosados y no acosados. Además, no debemos olvidar que para que un trabajador alcance una adecuada integración en su grupo de trabajo y sea capaz de solicitar apoyo social de una forma adecuada y efectiva, se requieren importantes competencias tanto de carácter personal como social, aspectos no siempre presentes en todos los trabajadores (Hulin y Judge, 2003; Thompson, 2002; Zapf et al., 1996) y que resultan compatibles con ciertas características halladas en este estudio. De hecho, la evaluación de las habilidades sociales en las víctimas de acoso laboral se antoja como otro punto de interés (Sheehan y Jordan, 2003) a desarrollar en el futuro, ya que dichas habilidades constituyen un importante recurso de afrontamiento debido al importante papel de la actividad social en la adaptación humana, refiriéndose a la capacidad de comunicarse y de actuar con los demás en una forma socialmente adecuada y efectiva, facilitando además la resolución de los problemas de coordinación con otras personas, aumentando la capacidad de atraer su cooperación o apoyo y, en general, aportan al individuo un control más amplio sobre las interacciones sociales (Caballo, 2002; Lazarus y Folkman, 1986).

Respecto al interés que supone la evaluación de las distintas estrategias de afrontamiento en víctimas de *mobbing* (Amutio, 2004; Salanova et al., 2005), los resultados obtenidos resultan compatibles con los de otros estudios, donde la negación resulta una de las principales estrategias a seguir, aunque, atendiendo a la revisión realizada, se debe señalar que la literatura especializada pone de manifiesto la existencia de una gran variedad de estilos de afrontamiento en este tipo de sujetos (Cabaco, 1995; Ibáñez, 1991; Keltikangas y Terav, 1996; Knorz y Zapf, 1996; Mikkelsen, 2004; Zapf y Gross, 2001).

Por otra parte, los trabajadores acosados en su lugar de trabajo perciben menor apoyo social de sus seres más cercanos, ya sean éstos familiares, amigos o compañeros sentimentales, de hecho, el daño que el *mobbing* inflige a las víctimas trasciende su esfera individual y produce una serie de daños colaterales de enorme magnitud (Piñuel, 2001), pudiendo esta causa justificar la menor percepción de apoyo social en estos trabajadores. Además, no se debe obviar que en la búsqueda de apoyo social es, para Lazarus y Folkman (1986), uno de los modos de afrontamiento del estrés, que se caracteriza por los esfuerzos que hace un individuo por buscar apoyo, ayuda, en su medio social, resultando además habitual que los trabajadores acosados en su lugar de trabajo busquen de manera activa el apoyo social de sus personas más próximas (Hogh y Dofradottir, 2001; Hough y Furnham, 2003; Lynch y O'Moore, 2004; Mikkelsen, 2004; Pehkonen, 2004; Zapf y Gross, 2001). Pero el apoyo social no es sólo una estrategia personal de afrontamiento, como se verá a continuación, sino que influye en el proceso de apreciación de la situación de tal manera que puede fortalecer la resistencia al estrés, antes de que surja, y una vez que el individuo está inmerso en una situación de estrés (Perles y Martimortugues, 1997). Los datos alcanzados en este estudio revelan que, aunque los trabajadores acosados psicológicamente en su lugar de trabajo buscan tanto apoyo instrumental como emocional de forma más significativa que los trabajadores no acosados, no perciben gozar de mayor apoyo social, sino más bien al contrario, ya que perciben menor cantidad de apoyo social tanto de sus familiares, amigos y personas más cercanas.

Igualmente, los trabajadores acosados en su contexto laboral presentan mayores indicadores de *burnout*, aunque tal y como se ha señalado el fenómeno del síndrome del quemado y el *mobbing* son dos realidades diferenciadas claramente en su etiología, de hecho, las víctimas de acoso de este estudio muestran significativamente mayor cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal que la población activa no acosada, siendo concretamente la variable de cansancio emocional en la que se aprecian mayores diferencias; no obstante, estudios desarrollados por Maslach et al. (2001) han establecido la existencia de una relación secuencial del cansancio emocional hacia la despersonalización, no siendo tan evidente esta relación hacia la falta de realización personal, tal y como ha sucedido en este estudio. No ha de extrañar que los indicadores del *burnout* aparezcan igualmente en los trabajadores acosados, ya que estas personas, a menudo, terminan amargadas, desmotivadas y sin

expectativas ni ganas de trabajar (Leymann, 1996b; Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2001, 2003). El hecho de que las puntuaciones sobre *burnout* sean bastante estables a lo largo del tiempo, apoya la idea de que estos indicadores son propios ante elementos estresantes crónico en el lugar de trabajo (Morán, 2006), por ello se decidió la inclusión en esta investigación del MBI, ya que diversos autores consideran que los síntomas del *burnout* pueden aparecer en distintos profesionales que no ofrezcan servicios asistenciales, definiéndolo como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar inmerso durante un largo periodo de tiempo en situaciones que son emocionalmente desbordantes para el individuo (Pines y Aronson, 1988). En nuestro país, Piñuel (2001) ya señaló que las víctimas de *mobbing* presentaban alteraciones significativas en dos de las tres escalas del *burnout* (cansancio emocional y despersonalización); señalando además que un 4.6% de los trabajadores de su estudio Cisneros V presentaban conjuntamente una situación de *mobbing* y *burnout* (Piñuel, 2004a). En el estudio realizado los datos son contundentes, las tres dimensiones asociadas al síndrome del quemado se dan de forma más significativa en trabajadores acosados que no acosados, lo cual debe hacerse plantear al perito que aborde un supuesto de acoso laboral que entre las secuelas y lesiones psicológicas a valorar pueden encontrarse las propias del *burnout*, aún cuando se traten de constructos teóricos bien diferenciados a nivel teórico.

Por último, tal y como cabría esperar, las víctimas de *mobbing* presentan mayores indicadores clínicos de interés en todas las dimensiones sintomatológicas valoradas, situación lógica si atendemos a las negativas consecuencias para la salud que supone el estar sometido a este tipo de conductas (Barón, 2003; Breen et al., 2004; Einarsen y Mikkelsen, 2003; Keashly y Jagatic, 2003; Leymann y Gustafsson, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2001, 2004b; Mikkelsen y Einarsen, 2001, 2002a; Piñuel, 2001, 2003; Prieto, 2005; Tehrani, 2004; Vartia, 2002) (véase Capítulo II); de hecho, subjetivamente la mayor diferencia sintomatológica entre población activa acosada y no acosada se ha alcanzado en la escala de paranoia, aspecto que no ha de resultar extraño, ya que, tal y como se ha señalado anteriormente, las reacciones de hipervigilancia resultan muy habituales en cualquier persona sometida a una situación de acoso (Einarsen y Mikkelsen, 2003; Piñuel, 2001; González de Rivera, 2006; Niedl, 1996; Rodríguez-Abuín y González de Rivera, 2006), por lo que será de gran

importancia realizar un correcto diagnóstico diferencial entre lo que supone una reacción de hipervigilancia de carácter adaptativo ante una situación percibida como amenazante de un cuadro de contenido deliroide o delirante; así como la presencia de sintomatología de carácter obsesivo compatible con la presencia y recurrencia de pensamientos intrusivos y rumiaciones recurrentes sobre su problemática laboral (Knorz y Zapf, 1996). Estos datos no son de extrañar ya que resulta habitual que las víctimas de *mobbing* presenten algún tipo de cuadro psicológico asociado a dicha situación (Escudero y Poyatos, 2004; Piñuel, 2001, 2004a), aunque ello no constituya un aspecto indispensable desde el punto de vista jurídico, ya que puede existir el daño moral sin existir la lesión o secuela psicológica.

<p>Tabla 9.4. Características destacadas en el grupo de trabajadores acosados en su lugar de trabajo</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Perciben mayor números de conductas de acoso tanto psicológico, laboral como físico - Mayor porcentaje de mujeres - Predominan los/las trabajadores/as casados/as - Mayor presencia en la administración pública - Contrato laboral fijo/indefinido - Mayor afiliación sindical - Interferencia del trabajo en la vida personal - Menor interés hacia la actual profesión - Posibilidad de cambiar de trabajo - Mayor presencia de antecedentes de bajas laborales y de tratamientos especializados - Mayor presencia de baja laboral actual y de recibir tratamiento especializado en la actualidad - Muestran más pobres habilidades sociolaborales - Mayor empleo de todo tipo de estrategias de afrontamiento ante el problema laboral - Percepción de menor apoyo social tanto por parte de la familia, amigos y otras personas - Mayores indicadores de <i>burnout</i> tanto de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal - Mayor sintomatología clínica en las nueve dimensiones evaluadas

9.3. SOBRE LAS REPERCUSIONES FORENSES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Tal y como ya fue señalado en la parte teórica de esta tesis doctoral, la determinación de la causalidad ha resultado históricamente uno de los aspectos fundamentales en el contexto de las ciencias forenses, ya que constituye un elemento esencial para la toma de decisiones del juzgador, que será finalmente quien deba determinar las distintas responsabilidades existentes a nivel jurídico (Arce et al., 2006; Criado, 1999; Esbec, 2000, 2004; García y Astolfi, 1997; Gisbert, 2004; Hernández-Cueto, 2002; Tejero, 2005). Sin embargo, se debe reconocer que, en este estudio, la metodología transversal utilizada ha proporcionado numerosos datos sobre

correlaciones entre los diferentes factores del ambiente de trabajo y la prevalencia de distintos tipos de aspectos psicosociales relacionados con el acoso laboral, situación que no permite hacer inferencias causales, por lo que no es posible, por ejemplo, saber si la sintomatología clínica de un trabajador es un antecedente o consecuente de una supuesta situación de acoso, ya que en ocasiones podría suponer un factor de vulnerabilidad que propiciara el inicio de una situación de hostigamiento laboral y en otros casos ser una consecuencia directa del acoso referido tal y como se señala desde la literatura científica. Por ello, el informe técnico pericial que se realice ante una situación de este tipo deberá dejar en primer lugar de manifiesto las limitaciones existentes, siempre propias en una ciencia como la psicología, lo cual no implica que dicho documento resulte de gran utilidad para el juzgador; ya que finalmente un informe pericial sobre esta materia ha de demostrar que el trabajador acosado ha estado expuesto a unos factores de riesgo relacionados con las relaciones interpersonales desarrolladas en el lugar de trabajo y comprobar si esta realidad ha supuesto unos daños psicofísicos objetivados en daños clínicos (Llaneza, 2005), aspectos que sin duda corresponde valorar al psicólogo forense para así asesorar a SS^a.

Además, la cantidad de factores relacionados con los supuestos de acoso hallados en este estudio pueden suponer distintas concausas que sin duda deberán ser tenidas en consideración en cualquier abordaje pericial (Esbec, 2000). De hecho, la presencia de distintas concausas dificulta el establecimiento, más aún en psicopatología, de una directa relación causal; tal es el problema que no sólo afecta a las ciencias forenses, sino a la propia dogmática jurídica (Esbec, 2000). Esta situación complica de forma significativa el establecimiento de una causalidad inequívoca a la hora de evaluar pericialmente a una víctima de acoso laboral, donde resultará determinante el establecimiento de un nexo causal entre la situación de acoso (que debe ser probada jurídicamente) y la psicopatología desarrollada (en caso de existir daño o lesión psicológica) en los procedimientos de accidentes de trabajo, así como otros aspectos como pueden ser las limitaciones laborales, los daños morales y los daños a terceros que de forma indirecta sufren las consecuencias del *mobbing*.

Sin embargo, numerosos aspectos valorados en este estudio, sugieren la existencia de distintos indicadores laborales de riesgo (aunque no ha sido empleada una metodología estadística para pronunciarse al respecto) así como aspectos relacionados con la vulnerabilidad y estado anterior de las personas acosadas, variables que siempre deberá considerar el psicólogo forense en el buen desarrollo de su trabajo (Esbec, 2000; Gil, Gurpegui y Hernández, 2001). No obstante, el concepto de estado anterior tiene amplia tradición en las ciencias forenses y se refiere al estado de salud previa de la persona dañada (Esbec, 2000); concepto que en el terreno de la salud mental, nos lleva directamente a un concepto penal, victimológico y pericial, la vulnerabilidad psicosocial, donde el perito siempre deberá barajar dos posibilidades: a) el estado anterior agrava la lesión; y b) la lesión agrava el estado anterior. Estos aspectos se tornan fundamentales si atendemos a que los datos de la investigación en relación a psicopatología traumática sugieren que no existe una relación lineal entre la magnitud del estresor percibido y la intensidad de los síntomas desarrollados, mediando entre el trauma y la intensidad numerosos factores relacionados con los antecedentes del sujeto, su entorno psicosocial y las propias características del suceso traumático (Baca, Echeburúa y Tamarit, 2006; Bowman, 1999; McNally, 2003), siendo por tanto necesario realizar un estudio individual de cada caso (Esbec, 2004; Carrasco y Maza, 2003, 2005; Greenberg, 2003; Reid, 2003; Tejero et al., 2005; Torre, 2004), ya que los distintos factores de vulnerabilidad pueden modular de manera significativa la respuesta ante cualquier situación traumática (Esbec, 2000).

CONCLUSIONES

Con este estudio se ha pretendido alcanzar un mejor conocimiento en cuanto al fenómeno que supone la violencia psicológica en el contexto laboral, aún siendo conocedores de que cualquier análisis acerca de las estadísticas asociadas al fenómeno *mobbing* implica una gran dificultad para obtener unas conclusiones definitivas (Escudero y Poyatos, 2004). A continuación se exponen las principales conclusiones derivadas de los resultados obtenidos en la presente investigación doctoral:

- a) En primer lugar, las formas de acoso manifiestas en el presente estudio coinciden en gran medida con los estudios desarrollados en nuestro país, siendo las víctimas habitualmente mujeres acosadas por un superior que ejerce su poder desde un puesto jerárquicamente más elevado dentro del organigrama laboral. Asimismo, los resultados obtenidos resultan plenamente compatibles con los alcanzados en otros estudios de ámbito internacional. Así por ejemplo, las cifras de prevalencia obtenidas en esta investigación han sido las previsibles dentro del rango porcentual que puede suponer este tipo de fenómenos, siendo las conductas de acoso menos sutiles y por lo tanto más evidentes (p. en, de carácter físico o sexual) las menos habituales. Tal y como se ha objetivado en otros estudios, en nuestro país predomina las situaciones de acoso vertical descendente cometidas por un único varón acosador; no obstante cabe destacar que en esta investigación se ha evidenciado que las mujeres cuando son percibidas como acosadoras actúan principalmente y de forma significativa sobre otras mujeres, tal y como ya se había señalado en otros estudios anteriormente realizados a nivel internacional y que no son acordes con la creencia generalizada del rol del hombre como principal acosador laboral.

- b) Se desprende la existencia de características habitualmente relacionadas con las conductas de acoso laboral, entre las que destaca el hecho de que las mujeres constituyen el género más habitual ante el padecimiento de supuestos de acoso psicológico en su lugar de trabajo, así como resulta destacada la administración pública como un entorno más frecuente a la hora de favorecer el *mobbing*, siendo los sectores de sanidad y hostelería los más afectados, aparentemente, por este fenómeno. Además, se ha podido comprobar como los trabajadores con edades comprendidas entre los 31-50 años son los que perciben en mayor proporción este tipo de conductas hostigatorias, pudiendo consistir el hecho de estar separado o divorciado otro aspecto favorecedor de este tipo de situaciones. Trabajar en lugares de trabajo con menos de cincuenta trabajadores, tener un contrato fijo o pertenecer a alguna organización sindical se muestran igualmente como indicadores frecuentes ante el padecimiento de situaciones de *mobbing*, cabiendo destacar igualmente que un nivel de estudios elevado supone, aparentemente, un factor de protección ante el fenómeno. Otros aspectos como la nacionalidad o la clase social subjetiva no se han mostrado relevantes a la hora de explicar su implicación en los supuestos de acoso laboral, por lo que aún produciéndose los fenómenos discriminatorios por motivos racistas o clasistas en el marco laboral éstos deben ser diferenciados de los supuestos de acoso laboral propiamente dichos.
- c) Los trabajadores acosados muestran significativamente mayor cantidad de manifestaciones sintomatológicas de diversa índole clínica (p. ej. ansiedad, depresión, paranooidismo, somatizaciones), siendo asimismo destacadas otras consecuencias habituales ante este tipo de conductas como son las bajas laborales, el acudir a tratamiento especializado, el menor interés hacia la actual profesión, la interferencia en la vida personal del trabajo, el planteamiento a cerca de cambiar de empleo y la percepción subjetiva de tener un menor apoyo social. Todo ello, supondrá una victimización terciaria para aquellos que convivan con una persona con dichas manifestaciones.

- d) De los datos arrojados en este estudio se sugiere la existencia de ciertos factores de vulnerabilidad en los trabajadores que sufren conductas de acoso en su lugar de trabajo, contando, por ejemplo, con mayor cantidad de antecedentes de baja laboral así como de haber recibido tratamientos psicoterapéuticos/psicofarmacológicos previos. Además, los trabajadores acosados han mostrado menores habilidades de tipo sociolaboral que los no acosados, situación que podría ser favorecedora del establecimiento de conflictos interpersonales que, no siendo resueltos adecuadamente, supongan el inicio de la dinámica de acoso propiamente dicha. Igualmente que pese a emplear de forma significativa diversas y variadas estrategias de afrontamiento, éstas no suponen una solución efectiva del problema, situación manifiesta si atendemos a los mayores índices de sintomatología clínica que presentan.
- e) Aunque el *mobbing* y el *burnout* son constructos bien diferenciados a nivel teórico, sobre todo en su etiología, se debe señalar que las manifestaciones propias del síndrome del quemado aparecen igualmente en los trabajadores acosados laboralmente, por lo que se habrá de incidir en el origen de los fenómenos más que en sus consecuencias a la hora de realizar un correcto “análisis diferencial”, aspecto que resulta esencial en la evolución psicológica pericial de una supuesta víctima de acoso laboral.
- f) El instrumento de valoración del acoso laboral utilizado en este estudio, el NAQ-R, se ha mostrado como un cuestionario de medida válido y fiable al respecto, tal y como ha sucedido en otras investigaciones internacionales realizadas con el mismo.
- g) La valoración pericial psicológica de las víctimas de *mobbing* deberá incidir en la evaluación de distintos aspectos del estado anterior del trabajador afectado que puedan suponer una vulnerabilidad ante el estresor percibido, en este caso, las conductas de acoso laboral. Aún así, debe señalarse que desde la psicología forense se puede aportar mucho al conocimiento de este fenómeno, hasta ahora más relacionado con la psicología del trabajo y de las organizaciones o con la propia psicología clínica.

PERSPECTIVAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN

Al margen de los resultados obtenidos en la presente investigación doctoral, unos similares a los ya hallados en diversos estudios y otros de carácter más novedoso, cabe destacar que este trabajo abre una serie de líneas de investigación que pueden resultar interesantes de cara a continuar investigando la temática del acoso psicológico en el lugar de trabajo, y sobre todo desde su perspectiva forense si atendemos a que en breve dichas conductas se encontraran tipificadas en nuestro código penal configurando una nueva figura delictiva y que llevará implícita el cumplimiento de penas en prisión para aquellos sujetos sentenciados como acosadores laborales desde la Administración de Justicia. De hecho, en la actualidad, el marco teórico y metodológico que engloba el estudio del acoso psicológico laboral aún presenta una serie de dificultades que siguen siendo fiel reflejo de las investigaciones que, durante varios años, se han ido realizando sobre este tipo de conductas tan envueltas de connotaciones sociales, culturales y jurídicas; y de fuerte impacto social y personal.

Finalmente, y pese a las limitaciones propias de la presente investigación (p. ej., la muestra de estudio no es estrictamente aleatoria aunque es mejor que las muestras incidentales de conveniencia, muestra de población activa asimétrica en el sentido de agrupar un elevado porcentaje de jóvenes, la metodología transversal utilizada no permite hacer inferencias causales), se puede afirmar que el fenómeno *mobbing* necesita aún de un mayor estudio, aunque no parecen quedar dudas acerca de que se trata de una problemática real, actual y muy presente en la vida cotidiana de un buen número de personas, más allá de las diferencias en cuanto a las cifras facilitadas, no debiendo olvidar que detrás de cada cifra, por heterogénea que resulte, se esconde una situación injusta y degradante, una persona que sufre y una pérdida de recursos significativa para las organizaciones de trabajo y la sociedad en general.

Por todo ello, sería necesario (o al menos muy interesante) realizar estudios de tipo longitudinal y de carácter transcultural, que pudieran arrojar luz sobre aspectos aún desconocidos sobre la materia del acoso psicológico laboral. Igualmente sería de gran interés incidir en estudios sobre la materia específicos sobre los distintos sectores laborales, aspecto que en este trabajo ha tomado un papel secundario por tratarse de una línea de investigación orientada hacia los aspectos de interés pericial, pero que sin embargo, han de considerarse fundamentales desde abordajes de la psicología organizacional y en materia de prevención de riesgos laborales, donde cada día más, los aspectos psicosociales adquieren mayor relevancia, pudiendo ser otro aspecto a considerar en futuras líneas de investigación el dirigido a determinar diferentes aspectos de riesgo (realizando los correspondientes análisis de regresión), aspectos que se antojan como fundamentales en materia preventiva. Con todo ello, sería posible incidir más en la creación de protocolos de actuación y hacer hincapié en materia preventiva, desarrollando incluso programas de manejo de estrés para personal de riesgo así como protocolos de actuación ante la mínima sospecha de acoso laboral dentro de las distintas organizaciones.

Asimismo, aspectos como las habilidades sociales, la inteligencia emocional o la personalidad podrían resultar de gran interés a la hora de analizar la vulnerabilidad de las personas que sufren este tipo de situaciones e incluso para así poder comprobar el efecto amortiguador de las mismas ante la sintomatología clínica desarrollada (p. ej., estrategias de afrontamiento, habilidades sociales, personalidad, apoyo social). No obstante, debe señalarse que en este estudio no se ha valorado la personalidad de la muestra de estudio mediante ningún instrumento dada la problemática existente para señalar si los rasgos hallados son premórbidos (y por tanto factores de vulnerabilidad desde el punto de vista forense) o posteriores a las situación de acoso padecida (configurando entonces lesiones o secuelas psíquicas desde la perspectiva pericial). Asimismo, pudiera ser de gran valor y utilidad práctica analizar indicadores de simulación, disimulación o sobresimulación, en la línea de otros estudios desarrollados y comentados en esta tesis doctoral (p. ej., EE.UU., Noruega); resultando para ello de gran valor la aplicación de instrumentos como el MMPI-2 (inventario multifásico de personalidad de Minnesota) (Hathaway y McKinley, 1999), descartado en este estudio por su extensión. Por otra parte, y en cuanto al instrumento de medida seleccionado respecto al acoso laboral (NAQ-R), desde el punto de vista forense resultaría de interés dotar a dicho instrumento de algunos ítems que proporcionan información sobre el

estilo de respuesta del peritado (p. ej. deseabilidad social, contradicciones, sobresimulación).

Abrir otras líneas de investigación relacionadas con la psicología forense y la victimología serían de interés y bien recibidas por nuestros Tribunales de Justicia, entre las que se proponen analizar posibles relaciones entre las víctimas de acoso laboral y otro tipo de fenómenos de violencia interpersonal (p. ej., maltrato intrafamiliar, antecedentes de acoso escolar, denuncias o demandas previas sobre acoso laboral).

Por último, sería recomendable analizar la fiabilidad y validez psicométrica de las distintas escalas utilizadas en diversas poblaciones activas de nuestro país, e incluso incorporar nuevos ítems que a través de la práctica diaria y buen quehacer profesional de los distintos colegas que aborden la materia pudieran resultar de interés atendiendo a las características sociolaborales y culturales propias de nuestro entorno. Siendo la finalidad última, tanto a nivel clínico como laboral, la de diseñar programas de evaluación y tratamiento que consiguieran reducir un problema de tal magnitud y que implica costes elevados a todos los niveles; mientras que a nivel forense, se debería incidir aún más sobre aspectos de vulnerabilidad, simulación y elaboración de perfiles para así lograra asesorar de forma más satisfactoria a nuestros tribunales, siendo un proyecto de gran interés el llegar a alcanzar un modelo de valoración pericial de la víctima del *mobbing* tal y como el existente en Italia, de modo que de un modo sistemático se pudiera cuantificar los distintos daños ocasionados al trabajador acosado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aasland, M. S., Skogstad, A. y Einarsen, S. (2004). A behavioral model of destructive leadership. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Adams, A. (1992a). *Bullying at work. How to confront and overcome it*. London: Virago Press.
- Adams, A. (1992b). Holding out against workplace harassment and bullying. *Personnel Management*, 24, 38-50.
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002a). *Acoso moral en el trabajo*. Encontrado el 25 de Mayo de 2002 en <http://agency.osha.eu.int>
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002b). *El estrés relacionado con el trabajo*. Encontrado el 25 de Mayo de 2002 en <http://agency.osha.eu.int>
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002c). *Informe anual*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002d). *La violencia en el trabajo*. Encontrado el 25 de Mayo de 2002 en <http://agency.osha.eu.int>
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2003a). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2003b). *Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Agra, B., Fernández, R. y Tascón, R. (2003). Reflexiones al hilo de la jurisprudencia sobre el hostigamiento psicológico en el trabajo. *Revista Española de Derecho del Trabajo*, 115, 111-141.

- Agra, B. Fernández, R. y Tascón, R. (2004). El acoso moral en el trabajo: análisis sobre la limitada respuesta jurídica a un antiguo problema de reciente estudio y futura solución. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. Recursos humanos*, 233, 3-60.
- Ahmed, E. y Braithwaite, J. (2004). Building relationship: An empirical analysis of shame, pride and workplace bullying. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Alarcón, J. Rodríguez, M. C. Ruiz, A. (2004). Responsabilidad civil patronal: situación actual. *Revista Española de Seguros*, 118, 231-248.
- Alario, S. (2003). Tratamiento conductual de un caso crónico de acoso moral, mobbing. *Cuadernos de Medicina Psicosomática y Psiquiatría de Enlace*, nº 67.
- Ali, A., Oatley, K. y Toner, B. B. (1999). Emotional abuse as a precipitating factor for depression in women. *Journal of Emotional Abuse*, 1 (4), 1-14.
- Almodóvar, M. A., Berjón, M. A., Cuenca, M. R., Fraile, A., García de Castro, M., Del Hoyo, M. A., Martín-Daza, F., Nogareda, C., Nogareda, S., Oncins, M., Urrutia, M. y Zubizarreta, I. (2003). *Psicosociología del trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Alonso, C. M., Gallego, D. J. y Ongallo, C. (2003). *Psicología Social y de las Organizaciones: comportamientos interpersonales*. Madrid: Dykinson.
- Alonso, M. B., Peris, R. y Fuertes, F. (2003). El acoso grupal y su influencia en las relaciones de pareja. Estudio exploratorio. *Encuentros en Psicología Social*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Álvarez, M. (2002). Algunos aspectos sobre el acoso psicológico, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, violencia psicológica, acoso moral o mobbing. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 15-23.
- Amutio, A. Afrontamiento del estrés en organizaciones. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 20 (1), 77-93.
- Anderson, C. (2002). Workplace violence: are some nurses more vulnerable?. *Issues in Mental Health Nursing*, 23, 351-366.
- Andreu, J. M. y Graña, J. L. (2003). Evaluación en psicología forense. En V. Del Barrio (Coord.), *Evaluación psicológica aplicada a diferentes contextos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

- Ángel, M. (2003). El mobbing y su impacto en enfermería: Una realidad emergente. *Hygia*, 55, 11-18.
- Anguera, M. T., Arnau, J., Ato, M., Martínez, R., Pascual, J. y Vallejo, G. (1995). *Métodos de investigación en psicología*. Madrid: Síntesis.
- Angulo, A. I. (2003). Mobbing: Acoso psicológico en el trabajo. *Capital Humano*, 167, 54-64.
- Anile, J. M., Ibero, C. y Mijana, J. J. (2005). *Primer informe sobre presiones en el entorno laboral. Presentación de los resultados preliminares de la incidencia del mobbing en el personal de enfermería de Argentina*. Encontrado el 20 de Diciembre de 2005 en <http://www.psiquiatria.com/articulos/enfermeria/20078/>
- APA (Asociación de Psiquiatría Americana) (2002). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*, DSM-IV-TR. Barcelona: Masson.
- Aragón, N., Bragado, M. C. y Carrasco, I. (2000). Fiabilidad y estructura factorial del Inventario Breve de Síntomas (BSI) en adultos. *Psicología Conductual*, 8 (1), 42-55.
- Aramendi, P. (2001). *Acoso moral: su tipificación jurídica y su tutela judicial*. Encontrado el 10 de Octubre de 2003 en <http://red-farmamedica.com/spo/Acosomoraltipificacionjuridica.pdf>
- Aramburu-Zabala, L. (2002). Respuesta al acoso laboral. Programas y estrategias. *Cuadernos de relaciones laborales*, 20 (2), 337-350.
- Araújo, S., McIntyre, S. y McIntyre, T. (2004). Portuguese adaptation of the Negative Acts Questionnaire: Preliminary results. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Arce, R., Fariña, F. y Suárez, A. (2006). *Estudio del daño psíquico por acoso moral en el trabajo y de la simulación en el contexto legal*. Encontrado el 1 de Marzo de 2006 en http://www.psiquiatria.com/articulos/psiquiatria_legal/24990/
- Archer, D. (1999). Exploring bullying culture in the paramilitary organisation. *International Journal of Manpower*, 20 (2), 94-105.
- Ares, A., Soto, M. L., Sainz, B. y Suárez, M. (2001). Mujer y trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 48 (19), 37-44.

- Arroyuelo, O. (2002). La violencia psicológica en el lugar de trabajo en el marco de la Unión Europea. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 279-296.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47, 755-778.
- Ashforth, B. (1996). Petty tyranny in organizations. En E. Q. Bulatao y G. R. Vandebos (Eds.), *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing. El acoso moral en el trabajo. Prevención, síntomas y soluciones*. Barcelona: Océano.
- Baca, E., Echeburúa, E. y Tamarit, J. M^a. (2006). *Manual de victimología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B. y Sixma, H. (2000). Patient demands, lack of reciprocity and burnout: a five year longitudinal study among general practitioners. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 425-441.
- Baron, R. A. y Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- Baron, R. A. y Richardson, D. (1994). *Human Aggression*. New York: Plenum.
- Barón, M. (2002). Afrontamiento individual del acoso moral en el trabajo a través de los recursos de negociación. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 135-154.
- Barón, M., Munduate, L. y Blanco, M. J. (2003). La espiral del mobbing. *Papeles del Psicólogo*, vol. 23, num. 84, 71-82.
- Bartol, C. R. y Bartol, A. M. (1999). History of Forensic Psychology. En A. K. Hess y I. B. Weiner (Eds.), *The Handbook of Forensic Psychology*. New York, N. Y.: John Wiley & Sons, Inc.
- Batista, J. M. y Coenders, G. (2000). *Modelos de ecuaciones estructurales*. Madrid: La Muralla.
- Beck, A. T., Rush, A. J., Shaw, B. F. y Emery, G. (1983). *Terapia Cognitiva de la Depresión*. Bilbao: Desclée de Brower.
- Belandia, R. (2002). Acción sindical ante el acoso moral en el trabajo. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 195-203.

- Benavides, F. G., Ruiz, C. y García, A. M. (1998). *Salud Laboral. Conceptos y Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales*. Barcelona: Masson.
- Benítez, J. L. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 293-308.
- Bernardi, L. M. (2001). *Bullying in the workplace*. Presented at the 4th annual six minute employment lawyer, May 14.
- Bertinaria, S. (2004). *Gli esami strumentali nella valutazione del danno da mobbing: l'accertamento psicodiagnostico*. Roma: Associazione italiana di psicologia giuridica.
- Bishop, L. (1997). *Source of perceived social support, stress and emotional distress: an investigation of the buffering hypothesis*. Dissertation-Abstracts-International: Section B: The science and engineering. November; Vol 58 (5-B): 2664.
- Bisquerra, R. A. (1989). *Introducción conceptual al análisis multivariante. Un enfoque informático con los paquetes SPSS, BMDP, LISREL y SPAD (Vol. 1)*. Barcelona: PPU.
- Bjorklund, R. (2004). Experimental approach to cognitive abnormality among victims of bullying at work. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Björkqvist, K. (2001). Social defeat as a stressor in humans. *Psychology and Behavior*, 73, 435-442.
- Björkqvist, K., Österman, K. y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Blanco, M. J. (2002). ¿Una legislación anti acoso psicológico?. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 97-120.
- Blanco, M. J. y Sánchez-Carazo, C. (2002). La dignidad en el trabajador: cómo defender este derecho. En J. L. González de Rivera, *El maltrato psicológico*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Blay, P. (1997). El daño Psíquico en Psicología Forense. *Revista del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología. Año 2; n° 1*.

- Bluck, S. y Habermas, T. (2001). Extending the study of autobiographical memory: thinking back about life across the life span. *Review of General Psychology*, 5, 135-147.
- Boada, J., Agulló, E. y Mañas, M. A. (2005). El absentismo laboral como consecuencia de variables organizacionales. *Psicothema*, Vol. 17, nº 2, 212-218.
- Bondi, C. y Gregersen, J. (2004). Lessons from a law suit of the harassment o fan employees' representative. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Borrás, L. (2002). El mobbing o acoso moral en el trabajo. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, vol 2., nº 2, 113-120.
- Bosqued, M. (2004). *Cómo combatir el estrés y la ansiedad en el ámbito laboral*. Barcelona: Gestión 2000.
- Bosqued, M. (2006). *Mobbing. Como prevenir y superar el acoso psicológico*. Madrid: Paidós.
- Boucaut, R. (2001). Understanding workplace bullying: a practical application of Gidden's structuration theory. *International Education Journal*, 2(4), 65-73.
- Bowie, V. (1998). Violence in the workplace. *Paper presented at the conference Crime Against Business, Melbourne, Australia, June 18-19*.
- Bowie, V. (2002). Workplace violence: are you part of the problem or part of the solution?. *Victims of crime association of Queensland. National Conference of Brisbane, Australia, May*.
- Bowlin, A. (1993): *Medida de la Salud: una Revisión de Escalas de Medida en Calidad de Vida*. Barcelona. Masson.
- Bowman, M. L. (1999). Individual differences in posttraumatic stress disorder. *Canadian Journal of Psychiatry*, 44, 21-33.
- Branch, S., Sheehan, M., Barker, M. y Ramsay, S. (2004). Perceptions of upwards bullying: An interview study. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Breen, A. y McNamara, P. M. (2004). An investigation into workplace bullying and organizational culture in health care within an Irish hospital setting. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.

- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books.
- Boulet, J. y Boss, M. W. (1991). Reliability and validity of the Brief Symptom Inventory. *Psychological Assessment: a journal of consulting and clinical psychology*, 3, 433-437.
- Buendía, J. (1998). Estrés laboral y salud. *Preventing psychosocial risk at work. XI Jornadas Internacionales sobre Psicología Clínica y Salud, Murcia, 16-19 Noviembre*.
- Bukspan, E. (2004). Bullying and harassment at work: A contribution to the concept of "social capital". *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Bulbena, A., Berrios, G. E. y Fernández, P. (2000). *Medición clínica en psiquiatría y psicología*. Barcelona: Masson.
- Burt, C. D. (2004). Humour as a predictor of workplace bullying. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Buss, A. H. (1961). *The psychology of aggression*. New York, N. Y.: John Wiley & Sons, Inc.
- Buss, A. H. (1971). Aggression pays. En J. L. Singer (Ed.), *The control of aggression and violence*. New York: Academic Press.
- Buunk, B. y Hoorens, V. (1992). Social support and stress: The role of social comparison and social exchange processes. *British Journal of Clinical Psychology*, 31(4), 445-457.
- Cabaco, A. S. (1995). *Indicadores de riesgo en salud mental y estrategias de prevención*. Salamanca: UPSA.
- Caballo, V. E. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI de España Editores.
- Cabrera, J. y Fuertes, J. C. (1997). *Psiquiatría y Derecho: dos ciencias obligadas a entenderse*. Madrid: Cauce Editorial.
- Caldeiro, E. (2004). A propósito de una sentencia de acoso laboral y de la importancia y alcance de los informes periciales en este tipo de procedimientos. *Relaciones laborales: Revista crítica de teoría y práctica*, 20 (6), 51-56.

- Calera, A. A., Esteve, L., Roel, J. M. y Uberti-Bona, V. (1999). *La salud laboral en el sector docente*. Alicante: Ediciones Bormarzo.
- Calero, C. y Navarro, R. (2003). *El mobbing o acoso psicológico en el trabajo*. Valencia: UGT-PV.
- Califano, J. A., Fraser, D. A., Hamburg, B. A., Hamburg, D. A., Robson, J. E. y Zoellick, R. B. (2000). *Report of the United States Postal Service Commission on a Safe and Secure Workplace*. New York: The National Center on Addiction and Substance Abuse at Columbia University.
- Camacho, J. (2005). *Estadística con SPSS para Windows. Versión 12.0*. Madrid: Rama.
- Camps, P., Martín-Daza, F., Pérez-Bilbao, J., López-García, J. A. (1996). Hostigamiento psicológico en el trabajo: el mobbing. *Salud y Trabajo*, 118 (6), 10-14.
- Cantisani, D. (2000). *La dimostrazione giuridica del mobbing. Soluzioni della dottrina e della giurisprudenza a confronto, nell'evoluzione della tutela lavoratore vessato*. Bologna: Associazione italiana contro mobbing e stress psicosociale.
- Caplan, G. (1993). Psicología orientada a la población: Teoría y práctica. En J. Navarro; A. Fuertes y F. J. Bustamante (Coords.), *Ensayos y conferencias sobre Prevención e Intervención en Salud Mental*. Salamanca: Junta de Castilla y León.
- Carmona, F. (2004). Aspectos jurídicos del acoso psíquico en el trabajo. *Simposio Andaluz de Medicina y Seguridad del Trabajo, Cádiz, España, 1 de Octubre*.
- Carrasco, J. J. y Maza, J. M. (2003). *Manual de Psiquiatría Legal y Forense*. Madrid: La Ley.
- Carrasco, J. J. y Maza, J. M. (2005). *Manual de Psiquiatría Legal y Forense*. Madrid: La Ley.
- Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4, 92-100. Traducción de M. Crespo y J. López, Universidad Complutense de Madrid.

- Carver, C. S., Scheier, M. F. y Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personal and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Cassitto, M. G. (2001). Molestie morali nei luoghi di lavoro: nuovi aspetti di un vecchio fenomeno. *La Medicina del lavoro*, 92(1), 12-24.
- Cassitto, M. G. (2002). *Psychological harassment at work*. Milano: World Health Organization.
- Cassitto, M. G., Fattorini, E., Gilioli, R. y Rengo, C. (2004). *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Castilla, C. (1991). *La envidia*. Madrid: Alianza.
- CC.OO. (Comisiones Obreras) (2002a). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing): Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud*. Madrid: Unión Sindical de Madrid Región CC.OO.
- CC.OO. (Comisiones Obreras) (2002b). *Estrés laboral. Mobbing y organización del trabajo*. Madrid: Ediciones GPS.
- CC.OO. (Comisiones Obreras) (2003). *Acoso psicológico en el trabajo. Mobbing*. Madrid: Ediciones GPS.
- Ces, E. M. (2002). El mobbing, un nuevo riesgo laboral a prevenir en la Unión Europea. La sentencia del Tribunal de Justicia de 23 de enero de 2002. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 37, 205-218.
- CGT (Confederación General de Trabajo) (2001a). Bajas laborales médicas. *Boletín informativo*, n° 68.
- CGT (Confederación General de Trabajo) (2001b). Mutuas laborales. *Boletín informativo*, n° 67.
- CGT (Confederación General de Trabajo) (2002). Acoso psicológico en el trabajo. *Boletín informativo*, n° 78.
- Chappell, D. y Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. Geneva: International Labour Office.
- Chappell, D. y Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. Geneva: International Labour Office.
- Cherniss, C. (2005). La inteligencia emocional y la eficacia organizativa. En D. Goleman y C. Cherniss, *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós.

- Chica, H. L., Escobar, F. y Folino, J. O. (2005). La entrevista psiquiátrica del sujeto simulador. *Revista Colombiana de Psiquiatría, 1*, 60-72.
- Chima, F. O. (1999). Perceived emotional maltreatment factors of African Americans in the work place. *Journal of Emotional Abuse, 1* (4), 37-52.
- Climent, S. y Jové, M. T. (2006). Nuevo nicho laboral para psicólogos: el área de prevención de riesgo e integración en las unidades de vigilancia de la salud. *Prevention World, 12*, 48-50.
- CÓDIGO CIVIL ESPAÑOL (2000). Pamplona: Aranzadi.
- CÓDIGO PENAL ESPAÑOL (2000). Pamplona: Aranzadi.
- Cohen, S. y McKay, G. (1984). Social support, stress and the buffering hypothesis: a theoretical analysis. En A. Baum, J. E. Singer y S. E. Taylor (Eds.), *Handbook of psychology and health*. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Cohen, S., Tyrrell, D. A. y Smith, A. P. (1993). Negative life events, perceived stress, negative effect and susceptibility to the common cold. *Journal of personality and social psychology, 64*, 131-140.
- Cole, L. L. y Grubb, P. L. (1997). Psychological correlates of harassment, treats and fear violence in the workplace. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health, vol. 23, No. 6*, 450-457.
- COMISIÓN EUROPEA (1992). Código de conducta sobre las medidas para combatir el acoso sexual, de noviembre de 1991. *Diario Oficial de la Comunidades Europeas, vol. 35, n° L.49*.
- Conesa, J. y Sanahuja, M. (2002). Acoso moral en el trabajo: tratamiento jurídico. *Actualidad laboral, 30*, 639-658.
- Conn, V., Taylor, S. y Hayes, V. (1992). Social support, self-esteem, and self-care after myocardial infarction. *Health Values, 16*(5), 25-31.
- CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA (1999). *10ª Edición*. Madrid: Tecnos.
- Cordero, L. (2002). El acoso moral u hostigamiento psicológico en el trabajo. Un problema con incipiente respuesta jurídica. *Revista española de derecho del trabajo, 110*, 231-249.
- Correa, M. (2006). *Acoso moral en el trabajo*. Pamplona: Aranzadi.
- Cortes, J. A. (2001). Violencia en el puesto de trabajo: mobbing. *Informació Psicológica, 75*, 48-52.

- Cortina, L. M., Magley, V. J. y Lim, S. G. (2002). Individual differences in responses to incivility in the workplace. En P. J. Moberg (Dir.), *Workplace abuse, aggression, bullying and incivility: Conceptual integration and empirical insights*. Paper presented at the Annual Meeting of the Academy of Management, Denver, Colorado.
- Cossío, M. P. (2003). Acoso moral en el trabajo. *Revista de Seguridad Social y Laboral*, 148, 63-70.
- Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K. y Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behaviour*, 7, 33-51.
- Criado del Río, M. T. (1994). *Valoración médico-legal del daño a la persona por responsabilidad civil*. Madrid: Fundación Mapfre Medicina.
- Criado del Río, M. T. (1999). *Valoración médico-legal del daño a la persona*. Madrid: Colex.
- Crespo, M. y Cruzado, J. A. (1997). La evaluación del afrontamiento: adaptación española del cuestionario COPE con una muestra de estudiantes universitarios. *Análisis y Modificación de Conducta*, 23 (92), 797-830.
- Cusack, S. (2000). Workplace bullying: icebergs in sight, soundings needed. *The Lancet*, 356, 2118.
- Dahlem, N. W., Zimet, G. D. y Walker, T. (1991). The multidimensional scale of perceived social support: a confirmatory study. *Journal of Clinical Psychology*, 47(6), 756-761.
- Dann, S. (2003). *Workplace bullying: making a difference*. Adelaide: Working Women's Centre of South Australia.
- Daray, H. (1995). *Daño Psicológico*. Buenos Aires: Astrea.
- Davenport, N., Schwartz, R. D. y Elliott, G. P. (2002). *Mobbing. Emotional abuse in the American Workplace*. Ames, IO: Civil Society Publishing.
- De Elena, J. (2005a). Incidencia estadística del mobbing. En J. Romay, J. Salgado, M. Romaní y D. Robla (Eds.), *Psicología de las organizaciones, del trabajo y recursos humanos y de la salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.

- De Elena, J. (2005b). Los problemas de denominación en el estudio del mobbing. En J. Romay, J. Salgado, M. Romaní y D. Robla (Eds.), *Psicología de las organizaciones, del trabajo y recursos humanos y de la salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Del Hoyo, M. A. (2001). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Dermott, T. M. (2001). Bullying and harassment in the workplace. *Paper presented at the employee relations breakfast briefing, Sidney, Australia, October 24*.
- Densten, I. (2001). Rethinking burnout. *Journal of Organizatonal Behaviour*, 22, 833-847.
- Derogatis, L. R. (1975). *Brief Sympton Inventory*. Baltimore: Clinical Psychometric Research.
- Derogatis, L. R. (1983). *SCL-90-R. Administration, scoring and procedures manual*. Baltimore: Clinical Psychometric Research.
- Derogatis, L. R. (2002). *SCL-90-R. Cuestionario de 90 síntomas. Manual*. Adaptación por González de Rivera et al. Madrid: TEA Ediciones.
- Derogatis, L. R. y Cleary, P. (1977). Confirmation of the dimensional structure of the SCL-90-R. *Journal of Clinical Psychology*, 33(4), 981-989.
- Derogatis, L. R. y Melisaratos, N. (1983). The Brief Symptom Inventory: an introductory report. *Psychological Medicine*, 13, 595-605.
- Dewe, P. (2000). Measures of coping with stress at work: a review and critique. En P. Dewe, M. Leiter y T. Cox (Eds.), *Coping, Health and Organizations*. New York: Taylor and Francis.
- Díaz-Cano, L. (2003). *El efecto amortiguador de las estrategias de afrontamiento y del apoyo social frente a la depresión ante situaciones de estrés*. Diploma de Estudios Avanzados. Universidad Complutense de Madrid. Madrid.
- Di Martino, V. (2003). *Relationship between work stress and workplace violence in the health sector*. Geneva: International Labour Office.
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

- Di Martino, V. y Musri, M. (2001). *Guidance for prevention of stress and violence at the workplace*. Kuala Lumpur: Ministry of human resources of Malaysia.
- Di Nubila, M. (2006a). *El acoso psicológico en el ámbito laboral (mobbing)*. Encontrado el 1 de Marzo de 2006 en http://www.psiquiatria.com/articulos/psiquiatria_legal/24673/
- Di Nubila, M. (2006b). *El acoso psicológico en el ámbito laboral desde la perspectiva del derecho del trabajo*. Encontrado el 1 de Marzo de 2006 en http://www.psiquiatria.com/articulos/psiquiatria_legal/24933/
- Dick, G. y Rayner, C. (2004). Exploring the workplace bullying construct: An evidence-based approach. *Working Paper, n° 51*.
- Dimond, B. (2002). Workplace stress and bullying: liabilities of the employer. *British Journal of Nursing, vol. 11, n° 10, 699-701*.
- Djurkovic, N. (2004). Workplace behaviour and staff interactions: A case study of teachers in Victorian secondary schools. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Dobel, C., Fragkakis, N., Jain, V., Malz, J., Mian, K. y Sneed, D. (2000). Encontrado el 10 de Octubre de 2003 en <http://fragni2.handsonguide.com/psychological.pdf>
- Domínguez-Perejón, C. (2004). El papel de la Inspección de Trabajo ante el mobbing. *Simposio Andaluz de Medicina y Seguridad del Trabajo, Cádiz, España, 1 de Octubre*.
- Donald, C. A. y Ware, J. E. (1994). The measurement of social support. *Research in community and mental health, 4, 325-370*.
- Drasgow, F. (2003). Intelligence and the workplace. En I. B. Weiner (Ed.), *Handbook of psychology, Vol. 12, Industrial and Organizational Psychology*. Hoboken, N. J.: John Wiley & Sons, Inc.
- Ege, H. (2002). *La valutazione peritale del danno da mobbing*. Milano: Giuffré Editore.
- Ege, H. (2004). Assessing workplace bullying for juridical claim for damages: An empirical method of acknowledgement. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.

- Ege, H. y Cantisani, D. (2002). *La perizia sul danno da mobbing. Che cos'è e a cosa serve*. Bologna: Associazione italiana contro mobbing e stress psicosociale.
- Einarsen, S. (1998). Dealing with bullying at work: The Norwegian lesson. *Paper presented at the 1998 Research Update Conference, Staffordshire University Business School, UK*.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(2), 16-27.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*, 5 (4), 379-401.
- Einarsen, S. (2002). Psychosocial risk factors and work-related bullying. *Preventing psychosocial risk at work. Workshops on psychosocial risks at work: from research to good practice, Bilbao, Spain, November 25*.
- Einarsen, S. y Hauge, L. J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 251-274.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work: The European tradition. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Einarsen, S., Matthiesen, S. B. y Skogstad, A. (1998). Bullying at work. Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health Safety*, 14 (6), 563-568.
- Einarsen, S. y Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Einarsen, S. y Raknes, B. I. (1997). Harassment at work and victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. y Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4, 381-401.

- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 185-201.
- Elfering, A., Grebner, S., Semmer, N. K., Kaiser, D., Lauper, S. y Witschi, I. (2005). Chronic job stressors and job control: effects on event-related coping success and well-being. *Occupational and Organizational Psychology*, 78 (2), 237-252.
- Ellis, A. (1998). *Bullying in the workplace*. Oxford: Rustin College.
- Eriksen-Jensen, I. L. (2004). Titijob: A Danish rehabilitation project. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Esbec, E. (1994). Víctimas de delitos violentos. Victimología general y forense. En S. Delgado, E. Esbec, F. Rodríguez y J. L. González de Rivera (Dir.). *Psiquiatría legal y forense*. Madrid: Colex.
- Esbec, E. (1997). Tratamiento psicolegal de las discapacidades postraumáticas. *Revista Española del Daño Corporal*. Vol. III, Nº 5. 1^{er} semestre.
- Esbec, E. (2004). Causalidad en victimología forense: daño psíquico, victimización secundaria y factores psicosociales de vulnerabilidad. *I Congreso de Psicología Jurídica en Red. Área de Valoración del Daño Psíquico*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Esbec, E. y Gómez-Jarabo, G. (2000). *Psicología Forense y Tratamiento Jurídico Legal de la Discapacidad*. Madrid: Edisofer.
- Escudero, J. F. y Poyatos, G. (2003). Acoso laboral: diversas posibilidades para ejercitar la acción. *Actualidad laboral*, 47, 803-819.
- Escudero, J. F. y Poyatos, G. (2004). *Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal*. Barcelona: Bosch.
- Favreto, G. (1994). *Lo stress nelle organizzazioni*. Bolonia: Il mulino.
- Fernández, M. (1999). El MMPI-2 en el ámbito laboral. En M. M. Casullo (Dir.), *Aplicaciones del MMPI-2 en los ámbitos clínico, forense y laboral*. Buenos Aires: Paidós.
- Fernández, R. (2004). El mobbing. *Atención sociosanitaria y bienestar*, 1, 44-51.

- Fernández, E., Olaizola, I., Sancho, R., Odriozola, I., Gutiérrez, B., Serrano, J. y De Nicolás, L. (2004). *El acoso moral en el trabajo. Evaluación, intervención y prevención*. Bilbao: Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
- Fernández-Montalvo, J. y Garrido, L. (1999). *Psicopatología laboral. Trastornos derivados del trabajo*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.
- Fernández-Ríos, L. (1994). *Manual de psicología preventiva. Teoría y práctica*. Madrid: Siglo XXI.
- Fernández-Ríos, L. (2006). Aspectos psicológicos del acoso moral. En J. C. Sierra, E. M. Jiménez y G. Buela-Casal (Coords.), *Psicología forense: Manual de técnicas y aplicaciones*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Fernández-Seara, J. L. (2001). Estrategias de afrontamiento saludables frente al estrés ocupacional. En J. Buendía y F. Ramos (Coords.), *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Ferrán, M. (1996). *SPSS para Windows. Programación y análisis estadístico*. Madrid: McGraw-Hill.
- Ficken, M. y Popp, J. (1996). A comparative analysis of passerine mobbing calls. *Auk psychology*, 113 (2), 370-380.
- Fidalgo, A. M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16 (4), 615-624.
- Field, E. M. (1999). Victims of bullying and posttraumatic stress disorder. *Paper presented at the restoration for victims of crime conference convened by the Australian Institute of Criminology in conjunction with Victims Referral and Assistance Service, Melbourne, September*.
- Field, E. M. (2004). The victims' journey. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Field, T. (1996). *Bully in sight. How to predict, resist, challenge and combat workplace bullying*. Oxford: Success Unlimited.
- Flórez, J. A. (2005). Acoso moral y psicológico al médico: mobbing. *Salud Global*, 1, 1-12.
- Fodale, D. (2002). La valutazione del danno da mobbing. *Rivista giuridica del lavoro e della previdenza sociale*, 53 (1), 154-160.

- Folkman, S. y Lazarus, R. S. (1991). Coping and emotion. En A. Munat y R. S. Lazarus (Eds.), *Stress and coping: an anthology*. New York: Columbia University Press.
- Fornés, J. (2001). Mobbing: maltrato psicológico en el ámbito laboral. *Revista rol de enfermería*, 24 (11), 756-762.
- Fornés, J. (2002). Mobbing: la violencia psicológica como fuente de estrés laboral. *Enfermería global*, 1, 1-10.
- Fornés, J., Reinés, J. y Sureda, C. (2004). Hostigamiento psicológico en enfermería: un estudio piloto. *Revista rol de enfermería*, 27 (9), 568-576.
- Fox, S. y Stallworth, L. E. (2005). Racial/ethnic bullying: Exploring link between bullying and racism in the US workplace. *Journal of vocational behaviour*, 66 (3), 438-456.
- Franco, S. (2003). Factores organizacionales que promueven y/o facilitan la aparición del fenómeno de hostigamiento psicológico en el trabajo. *Revista electrónica FCE*, 7.
- Fuertes, J. C. (2004). *Mobbing! Acoso laboral: Psicoterrorismo en el trabajo*. Madrid: Aran Ediciones.
- Fuertes, J. C., Cabrera, J. y Serrano, A. (2006). *Esquemas en ciencias forenses y derecho sanitario*. Madrid: Arán.
- Gacono, C. B. (2000). *The clinical and forensic assessment of psychopathology. A practitioner's guide*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Galán, A., Blanco, A., Pérez, M. A. (2000). La Calidad de Vida en la Salud: Un Análisis Conceptual. *Clínica y Salud*, vol. 11(3), 309-328.
- Gallego, A. J. (2003). Derecho y obligaciones de los trabajadores. En J. Vida (Dir.), *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*. Valladolid: Lex Nova.
- Gandolfo, R. (1995). MMPI-2 profiles of workers compensation claimants who present with claimant of harassment. *Journal of Clinical Psychology*, 51 (5), 711-715.
- García, A. L. y Astolfi, J. (1997). La valoración médica de la invalidez laboral por daño psíquico. *Cuadernos de Medicina Forense*, 8, 50-60.

- García-Calderón, J. M. (2004). La relevancia penal del acoso psíquico en el trabajo. *Simposio Andaluz de Medicina y Seguridad del Trabajo, Cádiz, España, 1 de Octubre.*
- García-Herrera, M. A. y Maestro, G. (2002). Constitución y acoso moral. *Lan Harremanak. Revista de relaciones laborales*, 7, 69-84.
- García-Izquierdo, M., Llor, E. y Ruiz-Hernández, J. A. (2006). Bienestar psicológico y mobbing en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 381-396.
- García-Riaño, D. (1998). Inventario de Calidad de Vida: I.C.V.-2R. *Anales de Psiquiatría*, 14, 358-376.
- García-Riaño, D. e Ibáñez, E. (1992). Calidad de Vida en Enfermos Crónicos. *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 19, 148-161.
- Gardell, B. (1971). Alienation and mental health in the modern industrial environment. En L. Levi, *Society stress and disease*, vol. 1. Oxford: Oxford University Press.
- Garrido, V. (2000). *El psicópata*. Valencia: Algar.
- Giga, S. I. y Hoel, H. (2004). Development of a framework for assessing risks relating to workplace bullying. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Gil, F., Gurpegui, M. y Hernández-Cueto, C. (2001). Exploración y evaluación básica del daño psíquico. En C. Hernández-Cueto (Dir.), *Valoración médica del daño corporal*. Barcelona: Masson.
- Gilioli, R. (2004). The medical center for occupational stress and harassment of clinica del lavoro “Luigi Devoto”, Milan, Italy. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Gillow, E., Hopkins, M. y Williams, A. (2003). *Harassment at work*. Bristol: Jordan's Eds.
- Gil-Monte, P., Carretero, N., Luciano, J. V. (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 275-292.

- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.
- Gimeno, R. (2004). *La presión laboral tendenciosa*. Tesis Doctoral. Universitat de Girona.
- Gimeno, R. (2005). *La presión laboral tendenciosa: el mobbing desde la óptica del juez*. Valladolid: Lex Nova.
- Gisbert, J. A. (2004). *Medicina legal y toxicología*. Barcelona: Masson.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Gómez-Gil, E., Brugos, D. y Martín, S. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo: Características de la víctima, consecuencias psicológicas e implicaciones para la terapia*. Encontrado el 2 de Febrero de 2004 en <http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/9769/>
- Góngora, J. J., Lahera, M. y Rivas, M. L. (2002). *Acoso psicológico en el trabajo. Mobbing*. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral.
- González-Cuevas, A. (2002). Una aportación desde UGT respecto al acoso moral en el trabajo. *Lan Harremanak. Revista de relaciones laborales*, 7, 205-217.
- González de Rivera, J. L. (1997). El trastorno por mediocridad inoperante activa. Síndrome MIA. *Psiquis*, 18, 229-231.
- González de Rivera, J. L. (2001). *El síndrome de acoso institucional*. Encontrado el 24 de Febrero de 2003 en http://www.psiquiatria.com/articulos/psiquiatria_legal/10728/
- González de Rivera, J. L. (2002). *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa-Calpe.
- González de Rivera, J. L. (2005). *Las claves del mobbing. El acoso psicológico en el trabajo visto por los expertos*. Madrid: Editorial EOS.
- González de Rivera, J. L. (2006). *Claves del mobbing*. Madrid: EOS.
- González de Rivera, J. L. y López-García, J. A. (2003). La valoración médico-legal del mobbing o acoso laboral. *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología y Psicósomática*, 24 (3), 5-12.

- González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología y Psicósomática*, 24 (2), 59-66.
- González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2005). *LIPT-60. Cuestionario de estrategias de acoso psicológico. Manual*. Madrid: Editorial EOS.
- González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL-90-R. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 397-412.
- González-García, K. (2002). Acción sindical y preventiva contra los riesgos psicosociales. *Lan Herramanak*, 7, 183-194.
- González-Rodríguez, V. M., Cabo, M. A., Martín, C. y Franco, M. A. (2004). *El mobbing. Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Novartis.
- González-Trijueque, D. (2004). *El acoso psicológico en el contexto laboral: consideraciones técnicas y adaptación de un instrumento para su evaluación*. Diploma de Estudios Avanzados. Universidad Complutense de Madrid. Madrid.
- Graycar, A. (2003). Violence in the workplace: personal and political issues. *Presented at the 2003 Security in Government Conference, Canberra, Australia, April 30 – May 2*.
- Greenberg, S. A. (2003). Personal injury examinations in torts for emotional distress. En *Handbook of Psychology*. Vol. 11. Forensic Psychology. Hoboken, N. J.: John Wiley & Sons, Inc.
- Groeblinghoff, D. y Becker, M. (1996). A case study of mobbing and the clinical treatment of mobbing victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 277-293.
- Grubb, P. L. (2004). Workplace psychological aggression: Types of aggression and organizational policies in a representative sample of US companies. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.

- Guerra, J. M., Martínez, I., Munduate, L. y Medina, F. J. (2005). A contingency perspective on the study of the consequences of conflict types: the role of organizational culture. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(2), 157-176.
- Guevara, L. (2003). *Tratamiento del acoso psicológico, el estrés y el burnout como accidentes de trabajo*. La Habana: Sociedad cubana de derecho laboral y de seguridad social.
- Hatch-Maillette, M. A. y Scalora, M. (2002). Gender, sexual harassment, workplace violence and risk assessment. *Aggression and Violent Behaviour*, 7 (3), 271-292.
- Hansen, A. M., Hogh, A., Karlson, B., Garde, A. H., Persson, R. y Orbaek, P. (2004). Associations between bullying at work, health outcomes, and physiological stress reactivity. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Hardy, C. y Clegg, S. R. (1996). Some dare call it power. En S. R. Clegg, C. Ardi y W. R. Nord (Eds.), *Handbook of Organizational Studies*. London: Sage.
- Harnois, G. y Gabriel, P. (2000). *Mental health and work: impact, issues and good practices*. Geneva: World Health Organization and International Labour Organization.
- Hathaway, S. R. y McKinley, J. C. (1999). *Inventario multifásico de la personalidad de Minnesota-2. Manual*. Madrid: TEA Ediciones.
- Heinemann, P. (1972). *Mobbing-Group violence by children and adults*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Hernández-Cueto, C. (1995). *Valoración Médica del Daño Corporal*. 1ª Edición. Barcelona: Masson.
- Hernández-Cueto, C. (2002). *Valoración Médica del Daño Corporal*. 2ª Edición. Barcelona: Masson.
- Hernández-Cueto, C. (2004). Valoración médica del daño corporal. En J. A. Gisbert (Dir.), *Medicina legal y toxicología*. Madrid: Salvat.
- Hernández-Zubizarreta, J. (2002). Mobbing: Un antiguo desconocido. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 11-14.
- Herrera, A. (1997). Valoración del daño moral. *Cuadernos de Medicina Forense*, 8, 83-87.

- Herrera, M. (2006a). Historia de la victimología. En E. Baca, E. Echeburúa y J. M^a Tamarit (Coords.), *Manual de victimología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Herrera, M. (2006b). Victimización: aspectos generales. En E. Baca, E. Echeburúa y J. M^a Tamarit (Coords.), *Manual de victimología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Hesketh, K. L., Duncan, S. M., Estabrooks, C. A., Reimer, M. A., Giovannetti, P., Hyndman, K. Y Acorn, S. (2002). Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals. *Health Policy (Article in Press)*.
- Hetland, H., Sandal, G. y Johnsen, T. B. (2004). Passive-avoidant leadership, burnout and neuroticism among ICT personnel. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Hirigoyen, M. F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M. F. (2004). Lugar de trabajo. En J. Sanmartín (Coord.), *El laberinto de la violencia: causas, tipos y efectos*. Barcelona: Ariel.
- Hirigoyen, M. F. y Bonafons, C. (2004). The French law concerning moral harassment in the workplace: what are the prospects?. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Hoel, H. (2004). Violence and harassment in European workplaces: Trends and political responses. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Hoel, H. y Cooper, C. L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: University of Manchester Institute of Science and Technology.
- Hoel, H., Cooper, C. L. y Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 443-465.

- Hoel, H., Einarsen, S. y Cooper, C. L. (2003a). Organisational effects of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Hoel, H., Einarsen, S., Keashly, L., Zapf, D. y Cooper, C. L. (2003b). Bullying at work: the way forward. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Hoel, H., Rayner, C. y Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. En C. L. Cooper y I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester: Wiley.
- Hoel, H. y Salin, D. (2003). Organisational antecedents of workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Hogh, A. y Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 485-495.
- Holopainen, J. (2004). Ethnic discrimination in the Finnish context: Ethnic minorities and work organizations. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Hostmaelingen, A., Severinsen, K. y Matthiesen, S. B. (2004). About the link between bullying and whistleblowing at work. Findings from a Norwegian municipality sample. The measurement of mobbing at the work unit level. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Hough, L. M. y Furnham, A. (2003). Use of personality variables in work settings. En I. B. Weiner (Ed.), *Handbook of psychology, Vol. 12, Industrial and Organizational Psychology*. Hoboken, N. J. John Wiley & Sons, Inc.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.

- Hubert, A. B. (2003). To prevent and overcome undesirable interaction: a systematic approach model. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Hubert, A. B. (2004). The measurement of mobbing at the work unit level. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Hubert, A. B. y Van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 415-424.
- Hulin, Ch. L. y Judge, T. A. (2003). Job attitudes. En I. B. Weiner (Ed.), *Handbook of psychology, Vol. 12, Industrial and Organizational Psychology*. Hoboken, N. J.: John Wiley & Sons, Inc.
- Hurrell, J. J., Murphy, L. R., Sauter, S. L. y Levi, L. (1998). Salud mental. En J. M. Stellman (Dir.), *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra: OIT.
- Hynes, D. (2001). *Preventing workplace violence. Towards an aggression-free workplace*. Ottawa: The Conference Board of Canada.
- Ibáñez, E. (1991). *Psicología de la salud y estilos de vida*. Valencia: Promolibro.
- Instituto de Estudios Laborales (2003). *Informe Randstad. Calidad del trabajo en la Europa de los Quince. El acoso moral*. Madrid: ESADE-Randstad.
- Ironside, M. y Seifert, R. (2003). Tackling bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Jackson, D., Clare, J. y Mannix, J. (2002). Who would want to be a nurse?. Violence in the workplace: A factor in recruitment and retention. *Journal of nursing management*, 10, 13-20.
- Jennifer, D., Cowie, H. y Ananiadou, K. (2003). Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive behaviour*, 29 (6), 489-496.
- Jiménez-Gómez, F. y Sánchez-Crespo, G. (2002). *Evaluación psicológica forense: contribución de las técnicas de Minnesota y Millon*. Salamanca: Amarú.

- Kahale, D. T. (2003). El acoso moral en el trabajo: Solución a un antiguo problema desde una perspectiva jurídica. *Boletín de la Facultad de Derecho*, 23, 211-244.
- Kazarian, A. y McCabe, M. (1991). Dimensions of social support in the MSPSS: factorial structure, reliability and theoretical implications. *Journal of Community Psychology*, 19(2), 150-160.
- Keashly, L. y Jagatic, K. (2003). By any other name: American perspectives on workplace bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Keashly, L. y Nowell, B. R. (2003). Conflict, conflict resolution and bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Kee-Lee, C. (2000). Assessing Chinese adolescents' social support: The multidimensional scale of perceived social support. *Personality and individual differences*, 28(2), 299-307.
- Keltikangas, J. y Terav, T. (1996). Social decision-making strategies in individualist and collectivist cultures: A comparison of Finnish and Estonian adolescents. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 27(6), 714-732.
- Knudsen-Baas, G., Ronvik, T. y Matthiesen, S. B. (2004). Salutogenesis and shattered assumptions among targets of bullying at work: a case study approach. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Knott, V. (2004). Moving forward: From issues of prevalence and definitions towards a focus on intervention and evaluation, incorporating an exploration of social-cognitive models of behavior change. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Kobasa, S. C. y Maddi, S. R. (1977). Stressful life events, personality and health: an inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
- Kompier, M. (2002). Psychosocial risk factors and work-related stress. *Preventing psychosocial risk at work. Workshops on psychosocial risks at work: from research to good practice, Bilbao, Spain, November 25*.

- Koszer, N. (2006). *Mobbing: un siniestro estresor laboral*. Encontrado el 1 de Marzo de 2006 en <http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/24852/>
- Kram, K. E. y Cherniss, C. (2005). Desarrollar competencia emocional a través de las relaciones en el trabajo. En D. Goleman y C. Cherniss, *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B. y Lozano, R. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Lahera, M. y Góngora, J. J. (2002). *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lee, D. (2000). An analysis of workplace bullying in the UK. *Personnel Review*, 29(5), 593-608.
- Lee, R. T. y Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 2, 123-133.
- Lewis, M. (2001). Bullying in nursing. *Nursing Standard*, 15, 45, 39-42.
- Lewis, D. (2003). Voices in the social construction of bullying at work: exploring multiples realities in further and higher education. *International Journal of Management and Decision Making*, 4 (1), 65-81.
- Lewis, D. (2004). Workplace bullying and ethnicity: Differences or similarities?. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Lewis, D. y Rayner, C. (2003). Bullying and human resource management. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. BOE 269 de 10 de Noviembre.
- Ley 54/2003 de Reforma del Marco Normativo de la Prevención de Riesgos Laborales. BOE 298 de 13 de Diciembre.

- Ley 62/2003 de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social. BOE 313 de 30 de Diciembre.
- Ley 1010/2006 de Acoso Laboral del 23 de Enero. Congreso de la República de Colombia.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1993). Silencing of a skilled technician. *Working Environment*, 28-38.
- Leymann, H. (1996a). *Mobbing. La persécution au travail*. París: Du Seuil.
- Leymann, H. (1996b). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 251-275.
- Liefooghe, A. (2000). Accounts of bullying. *Proceedings of the international harassment network annual conference*. Preston: University of Central Lancashire.
- Liefooghe, A. (2003). Employee accounts of bullying at work. *International Journal of Management and Decision Making*, 4 (1), 24-34.
- Liefooghe, A. y Davey, K. M. (2001). Accounts of workplace bullying: the role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 375-392.
- Liefooghe, A. y Mackenzie, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 375-392.
- Liefooghe, A. y Mackenzie, K. (2003). Explaining bullying at work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Liefooghe, A. y Olafsson, R. (1999). Scientist and amateurs: mapping the bullying domain. *International Journal of Manpower*, 20, 16-27.

- Lin, N. (1986). *Social support, life events and depression*. New York: Academic Press.
- Lindberg, O. (2004). The victims of bullying and their experiences of shame: A theoretical approach. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Llaneza, F. J. (2005). *La ergonomía forense. Pruebas periciales en prevención de riesgos laborales*. Valladolid: Lex Nova.
- López, S. y Camps, S. (1999). Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral. *Mapfre Medicina*, 10 (4), 253-260.
- López-Cabarcos, M. A. y Vázquez-Rodríguez, P. (2003a). *Mobbing. Como prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- López-Cabarcos, M. A. y Vázquez-Rodríguez, P. (2003b). Reglamento jurídico del acoso moral en el trabajo. *Esic Market*, 116, 201-216.
- López-García, J. A. (1998). Violencia física y psicológica en la administración pública. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, nº 45, 21-47.
- López-García, J. A. y Camps, P. (1997). Mobbing en puestos de trabajo de tipo administrativo. *Medicina del Trabajo*, nº 6, 41-47.
- López-García, J. A. y Camps, P. (1999). Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral. *Mapfre Medicina*, nº 10, 253-260.
- López-García, J. A. y González de Rivera, J. L. (2003). *La simulación dentro de la problemática de la violencia en el trabajo*. Encontrado en www.laley.net, nº 5723 el 20 de Febrero de 2003.
- López-Lamedá, A. (2002). Depresión y situaciones depresógenas en el ámbito laboral. *Psicopatología*, 22 (4), 213-233.
- Lorenzo, J. B. (2003). El acoso laboral en el trabajo como nueva patología emergente en el orden jurisdiccional laboral. *Capital Humano*, 164, 36-40.
- Luelmo, M. A. (2003a). Acoso moral o mobbing: Nuevas perspectivas sobre el tratamiento jurídico de un tema intemporal de actualidad. *Revista Española de Derecho del Trabajo*, 115, 5-34.
- Luelmo, M. A. (2003b). Un nuevo caso de acoso moral (mobbing) en la Administración. *Actualidad laboral*, 35 (1), 1-6.

- Luna, A. (2004). Psicopatología laboral. En J. A. Gisbert (Dir.), *Medicina legal y toxicología*. Barcelona: Masson.
- Lutgen-Sandvik, P. (2003). The communicative cycle of employee emotional abuse: Generation and regeneration of workplace mistreatment. *Management Communication Quarterly*, 16 (4), 471-501.
- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J. y Alberts, J. K. (2004). Workplace bullying in the United States: Incidents comparison to international research and an introduction of bullying degree. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Lynch, J. (2002). *Workplace bullying: implications for police organizations*. Payneham: Australasian Centre for Policing Research.
- Lynch, J. y O'Moore, M. (2004). Workplace bullying: Psychological effects, coping strategies and personality constructs of recipients of bullying behaviors. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Malinauskiene, V. (2004). Bullying among teachers in Kaunas, Lithuania. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Mangiocco, M. S. (2003). *Terrore psicologico sul posto di lavoro: mobbing*. Roma: Associazione italiana di psicologia giuridica.
- Marais-Steinman, S. (2003). Challenging workplace bullying in a developing country: The example of South Africa. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Marasco, M. y Zenobi, S. (2003). Mobbing: considerazioni psichiatrico-forensi e medico-legali. *Difesa sociale*, 3, 75-80.
- Márquez, A. (2003). La organización administrativa de la prevención de riesgos laborales. En J. Vida (Dir.), *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*. Valladolid: Lex Nova.

- Martín, M. (2002). *Reflexiones sobre la elaboración de unos principios europeos de responsabilidad civil*. 2º Congreso de la Asociación Española de Abogados Especializados en Responsabilidad Civil y Seguros. Granada, 14, 15 y 16 de Noviembre.
- Martín, M. y Solé, J. (2003). El daño moral. En C. Lapuente (Coord.), *Derecho privado europeo*. Madrid: Colex.
- Martín-Daza, F. y Pérez-Bilbao, J. (1998). *NTP 443. Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Martín-Daza, F., Pérez-Bilbao, J. y López, A. (1998). *NTP 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Martínez, M. (1994). *Métodos y diseños de investigación en psicología*. Madrid: Editorial Complutense.
- Martínez, M. (2002). *El hostigamiento psíquico laboral. Guía interdisciplinar del hostigamiento psicológico laboral, estrategias y recursos para abordar el mobbing*. Zaragoza: Egido.
- Martínez, R. (2003). Mobbing: Una aproximación general al fenómeno. *Apuntes de psicología*, 21 (2), 113-120.
- Martínez-Tur, V. y Peiró, J. M. (2003). Evaluación de las organizaciones. En V. Del Barrio (Coord.), *Evaluación psicológica aplicada a diferentes contextos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-133.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory. Manual Research Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1997). *MBI. Inventario de «Burnout» de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual review of psychology*, 52, 397-422.

- Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 467-484.
- Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2004a). About perpetrators and targets of bullying at work. Some personality differences. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2004b). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32 (3), 335-356.
- Mayhew, C. y Chappell, D. (2001). *Internal violence or bullying and the health workforce*. South Wales: School of industrial relations and organizational behaviour.
- Mazuelos, M. (2002). *Supuestos de acoso laboral o mobbing y el procedimiento especial laboral de protección de derechos fundamentales*. Pamplona: Aranzadi.
- McCarthy, P. (2003). Bullying at work: a post-modern experience. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- McCarthy, P., Sheehan, M., Barker, M. y Henderson, M. (2003). Ethical investment and workplace bullying: consonances and dissonances. *International Journal of Management and Decision Making*, 4 (1), 11-23.
- McCarthy, P., Sheehan, M. y Wilkie, D. (1995). *Bullying: from backyards to boardroom*. Alexandria: Millennium Books.
- McCormack, D. y Casimir, G. (2004). Workplace behavior: The experience of students in the workplace. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- McGolgen, A. (2004). *Report on sexual harassment in the workplace in the EU Members States*. Dublin: Farrell Grant Sparks.
- McKenna, B. G., Smith, N. A., Poole, S. J. y Coverdale, J. H. (2003). Horizontal violence: Experiences of registered nurses in their first year of practice. *Journal of advanced nursing*, 42 (1), 90-96.

- McNally, R. J. (2003). Progress and controversy in the study of posttraumatic stress disorder. *Annual Review of Psychology*, 54, 229-252.
- Mejías, A. M. (2001). *El acoso sexual en el trabajo. Análisis y propuestas para su intervención*. Valencia: UGT-PV.
- Mella, L. (2003). El acoso psicológico en el derecho del trabajo. *Revista de seguridad social y laboral*, 145, 13-31.
- Medina, M. (1997). *La valoración legal del daño corporal*. Madrid: Dykinson.
- Medina, M. (1999). *La valoración civil del daño*. Madrid: Dykinson.
- Medina, M. (2003). *Daños corporales y Carta Magna. Repercusiones de la doctrina constitucional sobre el funcionamiento del sistema valorativo*. Madrid: Dykinson.
- Medina, F. J., Luque, P. J. y Cruce, S. (2005). Gestión del conflicto. En L. Munduate y F. J. Medina (Coords.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Menassa, A. y Rojas, P. (2006). *El mobbing: una lectura psicoanalítica*. Encontrado el 1 de Marzo de 2006 en <http://www.psiquiatria.com/articulos/ansiedad/24877/>
- Merchant, V. y Hoel, H. (2003). Investigating complaints of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Mikkelsen, E. G. (2001). Workplace bullying: Why and for whom is bullying such a strain. *Nordisk Psykologi*, 53(2), 109-131.
- Mikkelsen, E. G. (2004). Coping with exposure to bullying at work: Results from an interview study. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 393-413.
- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2002a). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 11, 1, 87-111.

- Mikkelsen, E. G. y Einarsen, S. (2002b). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complains: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- Millán, A. J. (2003). Nociones básicas sobre seguridad y salud laboral. En J. Vida (Dir.), *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*. Valladolid: Lex Nova.
- Minaya, G. (2003). El mobbing: una realidad laboral. *Informació Psicológica*, 81, 43-54.
- Minton, S. J. y O'Moore, A. M. (2004). Teachers. Based and workplace anti-bullying research: Perspectives from Ireland. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Molina, C. (2002a). La tutela penal frente al acoso moral en el trabajo. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 85-96.
- Molina, C. (2002b). Mobbing o acoso moral en el lugar de trabajo. Comentario a la STSJ de Navarra del 18 de Mayo de 2001. *Relaciones laborales: Revista crítica de teoría y práctica*, 18 (3), 49-62.
- Moncada, S., Llorens, C. y Kristensen, T. S. (2002). *Método Istas 21. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- Moradillo, C. (2003). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. Recursos humanos*, 241, 85-108.
- Morán, C. (2004). Formación del profesorado para afrontar el estrés, el burnout y el mobbing. *Comunicación y pedagogía*, 195, 89-94.
- Morán, C. (2005). *Psicología del trabajo: nociones introductorias*. Madrid: Aljibe.
- Morán, C. (2006). *Estrés, burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*. Madrid: Amaru editores.
- Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13(2), 185-207.

- Moreno-Jiménez, B., Oliver, C. y Aragonese, A. (1991). El burnout, una forma específica de estrés laboral. En G. Buéla-Casal y V. Caballo (Eds.), *Manual de Psicología Clínica Aplicada*. Madrid: Siglo XXI.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M. E. (2004a). Relaciones contractuales y acoso psicológico en el trabajo. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 50 (197), 19-26.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M. E. (2004b). Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20 (3), 277-289.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17 (4), 627-632.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, A. y Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 363-380.
- Mota, J. F. (1994). La enfermedad mental en el derecho del trabajo y seguridad social. En S. Delgado (Dir.), *Psiquiatría Legal y Forense*. Madrid: Colex.
- Moya-Albiol, L., Serrano, M. A., González-Bono, E., Rodríguez-Alarcón, G. y Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, Vol. 17, nº 2, 205-211.
- Munduate, L. y Gravenhorst, K. (2002). Power dynamics and organizational change. *Applied psychology. An International Review*, 51.
- Munthe, E. (1989). Bullying in Scandinavia. En E. Roland y E. Munthe (Eds.), *Bullying: an international perspective*. London: David Fulton Publishers.
- Munuera, G. (2002). *Estrés laboral, mobbing y organización del trabajo*. Madrid: Ediciones GPS.
- Muñoz-Flores, H. (2006). *Prevención de riesgos psicosociales: el acoso psicológico en el trabajo*. Sevilla: Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental.

- Muñoz-Flores, H., Guerra, J. M., Barón, M. y Munduate, L. (2006). El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional: el papel del clima organizacional y los procesos de cambio. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 347-362.
- Murrell, S., Norris, F. y Chipley, Q. (1992). Functional versus structural social support, desirable events, and positive affect in older adults. *Psychology and Aging*, 7(4), 562-570.
- Nakamura, A. P. y Arce, R. (2004). Asedio moral. *Alatheia*, Jan-Jun, 19, 67-74.
- Namie, G. y Namie, R. (1999). *Bullyproof yourself at work. Personal strategies to stop the hurt from harassment*. Benicia, CA: DoubleDoc Press.
- Nardone, G., Mariotti, R., Milanese, R. y Fiorenza, A. (2005). *Terapia estratégica para la empresa*. Barcelona: RBA Editores.
- Navarro, R. (2002). El mobbing o acoso moral en el trabajo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. Recursos humanos*, 233, 177-200.
- Neuman, J. H. y Baron, R. A. (1997). Aggression in the workplace. En R. Giacalone y J. Greenberg (Eds.), *Antisocial Behavior in Organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Neuman, J. H. y Baron, R. A. (2003). Social antecedents of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and wellbeing: economic and personal development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, (2), 239-249.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2004). When the bully is a leader: The relationship between destructive leaders and symptoms of post traumatic stress disorder among victims of workplace bullying. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.

- Notelaers, G., Einarsen, S., Vermunt, J. y De Witte, H. (2004a). Clinical definitions determining the size of bullied workers versus data driven estimations with latent cluster analysis. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Notelaers, G., Fils, J. F., Einarsen, S. y De Witte, H. (2004b). Organisational antecedents of bullying at the workplace: A mixture between classical stressors and role problems. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Notelaers, G., Vermunt, J., Einarsen, S. y De Witte, H. (2004c). Bullying at work: a cross cultural perspective. Assessing measurement equivalent with the bilingual version of the NAQ in Belgium. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Núñez, M. R. (2002). Los servicios de prevención ante el acoso moral en el trabajo: diagnóstico y prevención. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 219-229.
- Núñez de Arco, J. (2004). *La víctima*. Sucre: Ciudad Universitaria.
- O'Brien, G. E. (1998). El estrés laboral como factor determinante de la salud. En J. Buendía (Ed.), *Estrés laboral y salud*. Madrid. Biblioteca Nueva.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (1998). *Manual de Mediación*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2001). *Convenio sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato de la OIT*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2003a). *La hora de la igualdad en el trabajo. Informe global con arreglo al seguimiento de la declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2003b). *Proyecto de repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

- Olweus, D. (1978). *Aggression in the schools: Bullies and whipping boys*. Washington, D.C.: Hemisphere press.
- Olweus, D. (2003). Bully/victim problems in school: Basis facts and an affective intervention program. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- O'Moore, M. (2000). *Bullying at working Ireland: A national study*. Dublin: Antibullying Centre.
- O'Moore, M. Seigne, E., McGuire, L. y Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety*, 14 (6), 568-574.
- OMS (Organización Mundial de la Salud) (2000). *Clasificación Internacional de las Enfermedades. Trastornos Mentales y del Comportamiento (CIE-10)*. Madrid: Editorial Panamericana.
- ONU (Organización de Naciones Unidas) (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Resolución 217 A (III) del 10 de Diciembre de 1948.
- Ortega-Monasterio, L. (2001). Psiquiatría jurídica y forense. En J. Vallejo (Dir.), *Introducción a la psicopatología y la psiquiatría*. Barcelona: Masson.
- Ovejero, A. (2006a). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva psicosocial. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22 (1), 101-121.
- Ovejero, A. (2006b). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado: cómo hacer frente al mobbing y al estrés laboral*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Padial, O. y De la Iglesia, M. (2002). El mobbing como enfermedad de trabajo. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 231-240.
- Palacios, M., Dos Santos, M. L., Do Val, M. B., Medina, M. I., De Abreu, M., Soares, L. y Bragança, B. (2003). *Workplace violence in the health sector: Country case study, Brazil*. Geneva: International Labour Office.
- Pardo, A. (2005). *Análisis de datos con el SPSS 13*. Madrid: McGraw-Hill.
- Parlamento Europeo (2002). Acta del 20/9/2001 sobre acoso en el lugar de trabajo. Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339 (INI)).
- Parodi, C. (2003). *Responsabilità civile e penali per enti e impresa*. Milano: Il sole.

- Pastrana, J. I. (2002). ¿Cuánto cuesta el mobbing en España?. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 171-181.
- Pedersen, H. (2004). The need for a legal perspective in cases that involve escalated conflicts and/or bullying. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Pehkonen, H. (2004). Workplace bullying and coping strategies: A longitudinal study. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Peiró, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Peiró, J. M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peláez, F. (2004). La organización empresarial ante el mobbing. *Simposio Andaluz de Medicina y Seguridad del Trabajo, Cádiz, España, 1 de Octubre*.
- Peña, F. y Sánchez, S. G. (2006). El mobbing y su impacto en la salud. Encontrado el 30 de Marzo de 2006 en <http://www.acosomoral.org/pdf/comas2.PDF>
- Peñasco, R. (2005). *Mobbing en la universidad*. Madrid: Adhara.
- Perczek, R., Carver, C. S., Price, A. A. y Pozo-Kaderman, C. (2000). Coping, mood, and aspects of personality in Spanish translation and evidence of convergence with English versions. *Journal of Personality Assessment*, 74, 63-87.
- Pérez-Bilbao, J. y Martín-Daza, F. (1998). *NTP 438. El Apoyo Social*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Pérez-Bilbao, J., Nogareda, C., Martín-Daza, F. y Sancho, T. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Pérez-López, C. (2005). *Métodos estadísticos avanzados con el SPSS*. Madrid: Thomson Paraninfo.
- Pérez-Fuentes, G. M. (2004). Evolución doctrinal, legislativa y jurisprudencial de los derechos de la personalidad y el daño moral en España. *Revista de derecho privado*, 8, 111-146.
- Pérez-Machío, A. I. (2004). Concreción del concepto jurídico de mobbing, bien jurídico lesionado y su tutela jurídico-penal. *Revista electrónica de ciencia penal y criminología*, 6, 1-64.

- Pérez-Machío, A. I. (2006). *Mobbing y derecho penal*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Peris, M. D. (2002). Fundamentos científicos de la defensa ante el mobbing. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 241-266.
- Perles, F. y Martimortugues, C. (1997). Apoyo social y estrés en pacientes crónicos. En I. Hombrados (Dir.), *Estrés y salud*. Valencia: Promolibro.
- Perrone, S. (1999). *Violence in the workplace*. Canberra: Australian Institute of Criminology.
- Petiziol, A. (2002). El drama del mundo laboral: el mobbing. *Psicopatología*, 22 (4), 201-212.
- Piersma, H. L., Boes, J. L. y Reaume, W. M. (1994). Unidimensionality of the Brief Symptom Inventory in adult and adolescent inpatients. *Journal of Personality Assessment*, 63, 338-344.
- Pietersen, C. (2004). Perceived frequency, intensity of feeling toward and expected impact of different forms of workplace aggression. The boundaries of bullying at work. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*. New York: The Free Press.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Aguilar.
- Piñuel, I. (2004a). *Libro Blanco. Los riesgos psicosociales en la administración: la incidencia del mobbing y el burnout en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) y en la intervención General de la Administración del Estado (IGAE). Resultados del Barómetro Cisneros V sobre violencia en el entorno laboral de las administraciones públicas*. Alcalá de Henares: Gestha.
- Piñuel, I. (2004b). *Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas*. Madrid: Aguilar.
- Piñuel, I. (2005). La identificación, medida y prevención del mobbing en la organización. *Capital humano*, 189, 90-105.

- Piñuel, I., Fidalgo, A. M., Oñate, A. y Ferreres, D. (2004). Resultados epidemiológicos del barómetro Cisneros III sobre acoso psicológico en el trabajo o mobbing. *Comunicación presentada al VIII Congreso de Evaluación Psicológica*, Málaga.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Resultados del Barómetro Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral. *Lan Harramanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 35-62.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 309-332.
- Polonio, S. (2005). Acoso psicológico en el trabajo: mobbing. *Revista de trabajo y Seguridad Social. Recursos Humanos*, 268, 227-280.
- Portillo, M. (2003). *Manual práctico del paquete estadístico SPSS para Windows*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.
- Porto, N. y Araña, M. (2003). *El acoso laboral: Un punto de enlace entre la contabilidad y la psicología*. I Congreso Internacional y Virtual de Intangibles. Nuevas vías de interdisciplinaridad.
- Prieto, A. (2005). Hostigamiento laboral (mobbing) y sus consecuencias para la salud. *Atención Primaria*, 35 (4), 213-216.
- Prieto-Orzanco, A. (2005). *Hostigamiento laboral (mobbing) y sus consecuencias para la salud*. Encontrado el 20 de Diciembre de 2005 en <http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/21482/>
- Pryor, J. B. y Fitzgerald, L. F. (2003). Sexual harassment research in the United States. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6 (1), 73-84.
- Rafferty, C. (2001). *Workplace bullying issues paper*. Brisbane: Queensland Workplace Bullying Taskforce.
- Ramos, F. (1999). *El síndrome de burnout*. Madrid: UNED-FUE.

- Ramos, F. y Buendía, J. (2001). El síndrome de burnout: concepto, evaluación y tratamiento. En J. Buendía y F. Ramos (Coords.), *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 199-208.
- Rayner, C. (2000). *Bullying at work. Workplace bullying survey of Unison Police support staff members*. Staffordshire: University Business School.
- Rayner, C. (2004). The boundaries of bullying at work. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Rayner, C. y Cooper, C. L. (2003). The black hole in bullying at work. *International Journal of Management and Decision Making*, 4 (1), 47-64.
- Rayner, C. y Hoel, H. (1997). Summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Rayner, C., Hoel, H. y Cooper, C. L. (2003). *Workplace bullying: what we know, who is to blame and what can we do?*. London: Taylor & Francis.
- Real Decreto 39/1997 de Reglamento de los Servicios de Prevención de 17 de Enero.
- Reales, G. (2006). *El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral, su tipificación en el código penal, la trascendencia de una prueba pericial psiquiátrica y psicológica de la víctima y la Jurisprudencia de nuestros tribunales*. Encontrado el 1 de Marzo de 2006 en http://www.psiquiatria.com/articulos/psiquiatria_legal/24923/
- Redondo, R. (2002). Mobbing, su contexto organizativo-ideológico. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 267-277.
- Reid, J. (2003). Pathologies of attachment, violence and criminality. En A. M. Goldstein y I. B. Weiner (Eds.), *Handbook of Forensic Psychology*. Hoboken, N. J.: John Wiley & Sons, Inc.
- Resch, M. y Schubinski, M. (1996). Mobbing: Prevention and management in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 295-307.

- Resolución del Parlamento Europeo sobre Acoso Moral en el Lugar de Trabajo (2001/2339(INI)).
- Revuelta, F. (2004). Aportaciones de la psicología a la prevención y rehabilitación del mobbing. *Simposio Andaluz de Medicina y Seguridad del Trabajo, Cádiz, España, 1 de Octubre.*
- Richards, J. (2003). Management of workplace violence victims. Geneva: International Labour Office.
- Richards, J. y Daley, H. (2003). Bullying policy: development, implementation and monitoring. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Ritsner, G. y Ponizovsky, I. (1997). Changing patterns of distress during the adjustment of recent immigrants: a one year follow up study. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 95(6), 494-499.
- Rivas, L. J. (2003). *Mobbing*. Madrid: Editorial Entrelíneas.
- Rivas, M. P. (2005). *Violencia psicológica en el trabajo: su tratamiento en la jurisprudencia. Estudio, jurisprudencia y formularios*. Cizur Menor, Navarra: Aranzadi.
- Roberts, R. K., Grubb, P. L., Grosch, J. W. y Brightwell, W. S. (2004). Predictors of workplace discrimination: Results from a nationally representative survey of US organizations. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Rodríguez, N. (2002). *Mobbing. Vencer el acoso moral*. Barcelona: Planeta.
- Rodríguez-Abuín, M. J. y González de Rivera, J. L. (2006). *Diagnóstico diferencial del paranoidismo en los síndromes de acoso*. Encontrado el 7 de Marzo de 2006 en http://www.psiquiatria.com/articulos/psiquiatria_legal/13748/
- Rodríguez-Fernández, A., Díaz, F. y Fuertes, F. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
- Rodríguez-López, P. (2004a). *El acoso moral en el trabajo. La responsabilidad en el acoso moral en el trabajo*. Madrid: Dijusa.
- Rodríguez-López, P. (2004b). Mobbing: el acoso moral en el trabajo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. Recursos humanos*, 253, 117-156.

- Rodríguez-López, M. (2005). *Acoso moral o mobbing: teoría*. Madrid: CEP.
- Rodríguez-Muñoz, A., Martínez, M., Moreno-Jiménez, B. y Gálvez, M. (2006). Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 333-346.
- Rogers, R. (1997). *Clinical assessment of malingering and deception*. New York: Guilford Press.
- Rogers, K. A. y Chappell, D. (2004). *Prevención y respuesta a la violencia en el trabajo. Informes OIT*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Roland, E. y Munthe, E. (1989). *Bullying: an international perspective*. London: Fulton.
- Rojas, G. P. (2005). *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*. Albacete: Bomarzo.
- Rojo, J. V. y Cervera, A. M. (2005). *Mobbing o acoso laboral*. Madrid: Tebar.
- Romero, M. J. (2005). *Protección frente al acoso moral en el trabajo*. Albacete: Bomarzo.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self image*. Princetown, N.J.: Princetown University Press.
- Rosenberg, M. I. y Mercy, J. A. (1991). Assaultive violence. En M. I. Rosenberg y M. A. Fenley, *Violence in America*. New York: Oxford University Press.
- Ruano, A. (2000). Violencia y agresividad en el trabajo. *Mapfre seguridad*, nº 78.
- Rubio, M. (2002). Etnografía del mobbing en un departamento de la Administración Pública. *Cuadernos de relaciones laborales*, 20 (2), 303-335.
- Rubio, M. D. (2002). *Extinción del contrato laboral por acoso moral*. Barcelona: Editorial Bosch.
- Sáez, M. C. y García-Izquierdo, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo. En J. Buendía y F. Ramos (Coords.), *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Salanova, M., Grau, R. M. y Martínez, I. M. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia personal. *Psicothema*, Vol. 17, nº 3, 390-395.

- Salin, D. (2001a). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 425-441.
- Salin, D. (2001b). Workplace bullying among professionals: Gender differences in terms of prevalence and forms. *Paper presented at the 16th Nordic Academy of Management Meeting, Upsala, Sweden, August 16-18th.*
- Salin, D. (2003a). *Workplace bullying among business professionals: Prevalence, organisational antecedents and gender differences*. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Salin, D. (2003b). Bullying and organisational politics in competitive and rapidly changing work environments. *International Journal of Management and Decision Making*, 4 (1), 35-46.
- Salin, D. (2003c). Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56 (10), 1213-1232.
- Salin, D. (2004). Organisational measures against bullying: The view of business professionals. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Salin, D. (2006). ¿Se preocupan las organizaciones por el acoso psicológico en el trabajo?: percepciones de los trabajadores sobre las medidas organizacionales contra el acoso psicológico. *Revista del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 413-432.
- Samuels, H. (2003). Sexual harassment in the workplace: a feminist analysis of recent developments in the UK. *Women's studies international forum*, 26 (5), 467-482.
- Sánchez-Hervás, E., Gradoli, E. T. y Morales, E. (2001). Evaluación psicopatológica en dependientes al alcohol, heroína y cocaína mediante el Brief Symptom Inventory. *Adicciones*, 13(1), 61-66.
- Sánchez-Carazo, C. (2002). La ética de las relaciones laborales. En J. L. González de Rivera, *El maltrato psicológico*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Sánchez-Carazo, C., Vadillo, F. J. y Rodríguez, R. (2002). ¿Cómo empezó todo?. *Lan Harremanak. Revista de relaciones laborales*, 7, 63-67.

- Sánchez-Escalada, M. L. (2005). *Mobbing y prevención de riesgos laborales. Un análisis de la realidad laboral, psicológica y jurídica española*. Encontrado el 20 de Diciembre de 2005 en <http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/23852/>
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., y Levi, L. (1998). Factores psicosociales y de organización. En J. M. Stellman (Dir.), *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra: OIT.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. y Jackson, S. E. (1996). MBI General survey. En C. Maslach, S. E. Jackson y M. P. Leiter (Eds.), *Manual burnout inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Schein, E. H. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Schuster, B. (1996). Rejection, exclusion and harassment at work and in schools: an integration of results from research on mobbing, bullying and peer rejection. *European Psychologist*, 1 (4), 293-317.
- Scialpi, D. (2002). La violencia laboral en la administración pública argentina. *Revista venezolana de gerencia*, 18, 196-219.
- Scognamiglio, R. (2004). A proposito del mobbing. *Rivista italiana di diritto del lavoro*, 23 (4), 489-520.
- Segalés, J. (2002). Acoso moral y doctrina judicial. Consideraciones sobre el actual modelo judicial de tutela frente al acoso moral. *Lan Herramanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 121-134.
- Serrano, R. (2005). *El acoso moral en el trabajo*. Madrid: Consejo económico y social.
- Seva, S. (2000). Medición de la Calidad de vida. En A. Bulbena, G. E. Berrios y J. Fernández de Larrinoa (Eds.), *Medición Clínica en Psiquiatría y Psicología*. Barcelona: Masson.
- Shallcross, L. (2003). *The workplace mobbing syndrome, response and prevention in the public sector*. Trabajo presentado en *Workplace Bullying: A Community Response Conference* celebrado en Brisbane (Australia) los días 16 y 17 de Octubre.
- Shapland, J. (1990). Victims of violent crime. En R. Bluglass y M. Bowden, *Principles and practice of forensic Psychiatry*. Churchill Livingstone: London.

- Sheehan, M., Branch, S., Barker, M. y Ramsay, S. (2004). Conceptualising upwards bullying. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Sheehan, M. y Jordan, P. J. (2003). Bullying, emotions and the learning organisation. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Smith, P. K., Singer, M., Hoel, H. y Cooper, C. L. (2003). Victimization in the school and in the workplace: Are there any links?. *British Journal of Psychology*, 94, 175-188.
- Soares, A. (2004). Bullying, post traumatic stress disorders, and social support. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Sobрино, O., García, C., Sala, R., Gómez, V., De Cos, A. y García, F. (2006). *Acoso laboral. Repercusiones psíquicas*. Encontrado el 1 de Marzo de 2006 en <http://www.psiquiatria.com/articulos/ansiedad/24880/>
- Solórzano, R. (1998). *Psiquiatría forense*. Bogotá: Canal Ramirez.
- Sonnentag, S. y Frese, M. (2003). Stress in organizations. En I. B. Weiner (Ed.), *Handbook of psychology, Vol. 12, Industrial and Organizational Psychology*. Hoboken, N. J.: John Wiley & Sons.
- Soria, M. A. (2001). El acoso laboral. En J. Escuer, A. Aguirre, M. A. Soria y I. Badillo (Coords.), *Psicopatología del trabajo. Antropológica, revista de psicología cultural*, 8, 37-50.
- Soria, M. A. y Garrido, E. (2005). El acoso psicológico laboral (mobbing). En M. A. Soria (Coord.), *Manual de psicología jurídica e investigación criminal*. Madrid: Pirámide.
- Spurgeon, A. (2003). Bullying from a risk management perspective. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Steinman, S. (2003). *Workplace violence in the health sector: Country case study, South Africa*. Geneva: International Labour Office.

- Stingo, N. R., Toro, E., Espiño, G. y Zazzi, M. C. (2006). *Diccionario de psiquiatría y psicología forense*. Buenos Aires: Editorial Polemos.
- Stokes, G. S. y Cooper, L. A. (2001). Construct approaches in life history form development for selection. *International Journal of Selection and assessment*, 9, 138-151.
- Tamarit, J. M^a. (2006). La victimología: cuestiones conceptuales y metodológicas. En E. Baca, E. Echeburúa y J. M^a Tamarit (Coords.), *Manual de victimología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Tehrani, N. (2003). Counselling and rehabilitating employees involved with bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Tehrani, N. (2004). The cost of caring. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Tejero, R. (2005). *Diferenciación conceptual entre el daño psicológico y el daño moral en el contexto de reclamación de daños. Hacia un modelo para su valoración pericial en el ámbito de la psicología forense*. Diploma de Estudios Avanzados. Universidad Complutense de Madrid.
- Tejero, R., Fernández-Alba, A., Graña, J. L. y Peña. M. E. (2002a). Implicaciones psico-legales del consumo de alcohol y otras drogas en el ámbito laboral. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 2 (2), 63-92.
- Tejero, R., Graña, J. L., Muñoz-Rivas, M. y Peña, M. E. (2002b). Consideraciones sobre el síndrome de “Burnout” como una forma de estrés laboral. Jurisprudencia y legislación relacionadas. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 2 (1), 95-115
- Thompson, N. (2002). *People skills*. Houndmills, UK: Palgrave MacMillan.
- Tomev, L. y Daskalova, N. (2003). *Workplace violence in the health sector: Country case study, Bulgaria*. Geneva: International Labour Office.
- Topa, G., Morales, J. F. y Gallastegui, J. A. (2006). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema*, 18 (4), 766-771.

- Torns, T., Borrás, V. y Romero, A. (1999). El acoso sexual en el mundo laboral: un indicador patriarcal. *Sociología del Trabajo. Revista cuatrimestral de empleo, trabajo y sociedad*, 36, 57-77.
- Torre, J. (2004). El daño psíquico y el daño moral en la valoración psicojurídica. *I Congreso de Psicología Jurídica en Red. Área de Valoración del Daño Psíquico*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Turney, L. (2003). Mental health and workplace bullying: The role of power, professions and job training. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, 2 (2).
- UGT (Unión General de Trabajadores) (2001). *Guía para la prevención de riesgos laborales. Estrés laboral*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.
- Urch, V. y Wolff, S. B. (2005). Inteligencia emocional grupal y su influencia en la efectividad del grupo. En D. Goleman y C. Cherniss, *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós.
- USO (Unión Sindical Obrera) (2002). *El acoso en el ámbito laboral*. Madrid: Unión Sindical Obrera.
- VV. AA. (2002). *La violencia laboral en el sector de la salud: directrices marco*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Vajda, R. (2006). *The perception of mobbing and related services in Hungary*. Budapest: Mona Foundation.
- Vandekerckhove, W. y Ronald, M. S. (2003). Downward workplace mobbing: a sign of the times. *Journal of Business Ethics*, 45, 1.
- Van de Vliert, E. (1993). Paths to constructive conflict management in organizations. En L. Munduate y M. Barón (Comp.), *Gestión de recursos humanos y calidad de vida laboral*. Madrid: Eudema.
- Van de Vliert, E. y De Dreu, C. K. (2005). El conflicto en las organizaciones: La optimización del rendimiento mediante la estimulación del conflicto. En L. Munduate y F. J. Medina (Coords.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Varhama, L. y Björkqvist, K. (2004). Conflicts, workplace bullying and burnout problems among municipal employees. *Psychological reports*, 94 (32), 1116-1124.

- Vartia, M. (1996). The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 203-214.
- Vartia, M. (2002). *Workplace bullying. A study on the work environment, well-being and health*. Encontrado el 1 de Abril de 2003 en <http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/hum/psyko/vk/vartia-vaananen/workplac.pdf>
- Vartia, M. (2003). Workplace bullying: The role of occupational health services. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Vartia, M. (2004). Research, practice, and increased awareness: The Finnish experience. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Vartia, M. y Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11 (1), 113-126.
- Vartia, M., Korpou, L., Fallenius, S. y Mattila, M. L. (2003). Workplace bullying: The role of occupational health service. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Vasquez, J. T., Baker, N. L. y Shullman, S. L. (2003). Assessing employment discrimination and harassment. En A. M. Goldstein y I. B. Weiner (Eds.), *Handbook of Psychology: Forensic Psychology*. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons, Inc.
- Vázquez-Barquero, J. L., Gaite, L., Ramírez, N., García-Usieto, E., Borra, C. y Sanz, O. (1997). Desarrollo de la versión española del perfil de calidad de vida de Lancashire LQOP. *Archivos de Neurobiología*; 60(2), 125-139.
- Velázquez, M. (2001). *La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing*. Encontrado el 15 de Octubre de 2003 en <http://www.iespana.es/el-refugio/documentos/velazquez.pdf>

- Velázquez, M. (2002). Las posibilidades de actuación de la inspección de trabajo frente al acoso moral o mobbing. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 7, 155-170.
- Velázquez, M. (2005). *Mobbing. Violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Gestión 2000.
- Verdugo, R. y Vere, A. (2003). *Workplace violence in service sectors with implications for the education sector: issues, solutions and resources*. Geneva: International Labour Office.
- Vicente, E. (1994). *Los daños corporales: tipología y valoración*. Barcelona: JMB.
- Vida, J. (2003a). El marco normativo de la prevención de riesgos laborales. En J. Vida (Dir.), *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*. Valladolid: Lex Nova.
- Vida, J. (2003b). Nociones y principios básicos del derecho del trabajo y de la Seguridad Social. En J. Vida (Dir.), *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*. Valladolid: Lex Nova.
- Viedma, J. M. y Porto, N. (2002). *El mobbing un obstáculo para el desarrollo del capital intelectual en la universidad pública española*. Encontrado el 15 de Octubre de 2003 en http://psicondec.rediris.es/ACAPI/curriculum-neli/Publicaciones/Jornadas_Luso_Espanholas_2002.pdf
- Walden, R. M. y Hoel, H. (2004). A preliminary analysis of how bullying and harassment issues are filtered through the constructs of UK law. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.
- Warshaw, L. J. (1998). Violencia. En J. M. Stellman (Dir.), *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra: OIT.
- Wilson, E. O. (1980). *Sociobiología. La nueva síntesis*. Barcelona: Omega.
- Wynne, R. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Brussels: Comisión Europea.
- Yagil, D. (2004). Mobs and bullies: collective and individual negative interpersonal behaviors. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29*.

- Yagil, D., Karnieli-Miller, O., Eisikovits, Z. y Enosh, G. (2004). The interpretation of responses to sexual harassment in the workplace. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Yamada, D. (2003). Bullying and the law. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice.* London: Taylor and Francis.
- Zapf, D. (2004). Negative social behavior at work and workplace bullying. *The 4th International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, Bergen, Norway, June 28-29.*
- Zapf, D. y Einarsen, S. (2001). Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10* (4), 369-373.
- Zapf, D. y Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: victims and perpetrators. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice.* London: Taylor and Francis.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. y Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice.* London: Taylor and Francis.
- Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10* (4), 497-522.
- Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5* (2), 215-237.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G. y Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment, 52* (1), 30-41.

Zimet, G. D., Powell, S. S., Farley, G. K., Werkman, S. y Berkoff, K. A. (1990). Psychometric characteristics of the multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 55 (3), 610-617.

Anexo A

Protocolo de recogida de datos utilizado en la presente investigación

Este estudio es realizado en la Facultad de Psicología de la **Universidad Complutense de Madrid** y tiene por objetivo lograr un mejor conocimiento acerca de las relaciones interpersonales dentro del contexto laboral.

A continuación serán planteadas una serie de cuestiones que deberán ser contestadas de la forma más **sincera y objetiva** posible. Por favor, **conteste a todas las preguntas planteadas**. No existen respuestas buenas ni malas. Toda la información recogida es de **carácter anónimo**, y nadie, excepto profesionales del departamento de la Universidad tendrá acceso a los datos.

Marque con una “X”, un círculo o de la manera que considere más oportuna las respuestas que emita, de tal forma que se facilite la posterior corrección del protocolo. Muchas gracias.



Por favor, complete los siguientes DATOS que le solicitamos.

<p>1. – EDAD: _____</p> <p>2. – SEXO: <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer</p> <p>3. – NACIONALIDAD: <input type="checkbox"/> Española <input type="checkbox"/> Otra.....Especificar: _____</p> <p>4. – ESTADO CIVIL: <input type="checkbox"/> Soltero/a (no convive en pareja) <input type="checkbox"/> Soltero/a (convive en pareja) <input type="checkbox"/> Casado/a <input type="checkbox"/> Separado/a – Divorciado/a <input type="checkbox"/> Viudo/a</p> <p>5. – NÚMERO DE HIJOS: _____</p> <p>5.1. - ¿Cuántos de ellos conviven con usted?: _____</p> <p>6. – NIVEL DE ESTUDIOS: <input type="checkbox"/> Primarios incompletos <input type="checkbox"/> Primarios (EGB) <input type="checkbox"/> Bachiller-BUP-COU <input type="checkbox"/> FP1-FP2 <input type="checkbox"/> Diplomatura – Ingeniería Técnica <input type="checkbox"/> Licenciatura – Ingeniería Superior <input type="checkbox"/> Postgrado (Doctorado, Magíster, etc.)</p> <p>7. – CLASE SOCIAL SUBJETIVA: <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media-Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Media-Baja <input type="checkbox"/> Baja</p> <p>8. - ¿Cuánto tiempo lleva trabajando?: _____</p> <p>9. - ¿Cuántos empleos ha desarrollado a lo largo de su vida?: _____</p> <p>10. - ¿Cuánto tiempo lleva desarrollando su actual profesión?: _____</p>	<p>12. – ACTIVIDAD PROFESIONAL. ¿En cuál de los siguientes sectores se desarrolla su actividad profesional actual?: <input type="checkbox"/> Agricultura-Ganadería-Pesca <input type="checkbox"/> Construcción <input type="checkbox"/> Minería-Energía-Papel-Química <input type="checkbox"/> Alimentación-Textil <input type="checkbox"/> Metal-Equipos Eléctricos-Vehículos <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Hostelería <input type="checkbox"/> Transporte <input type="checkbox"/> Comunicaciones <input type="checkbox"/> Admón.-Banca-Servicio a Empresas <input type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Sanidad <input type="checkbox"/> Otros.....Especificar: _____</p> <p>13. – Su actividad profesional se desarrolla en: <input type="checkbox"/> La Administración Pública <input type="checkbox"/> El Sector Privado</p> <p>14. – Nº DE TRABAJADORES EN SU LUGAR DE TRABAJO: <input type="checkbox"/> Menos de 11 trabajadores <input type="checkbox"/> De 11 a 50 trabajadores <input type="checkbox"/> Más de 50 trabajadores</p> <p>15. – TIPO DE CONTRATO: <input type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/> Temporal / Eventual <input type="checkbox"/> Otro.....Indique cuál: _____</p> <p>16. - ¿Está usted afiliado/a a algún sindicato? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí.....Indique cuál: _____</p> <p>17. – ¿Es usted delegado/a sindical?: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>18. – En su empleo actual, ¿cómo percibe que ha sido su rendimiento profesional?: <input type="checkbox"/> Muy Alto <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio</p>
---	---

<p>11. - ¿Cuánto tiempo lleva en su actual empleo?: _____</p> <p>19. - ¿Cuántas horas (media aproximada) trabaja al día?: _____</p> <p>20. - ¿Cree que su actividad profesional interfiere en su vida personal?: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>21. - ¿Siente que su profesión actual es menos interesante que cuando empezó?: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>22. - ¿Ha pensado en cambiar de profesión, o darle un giro a la misma?: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>23. – BAJAS LABORALES: 23.1. - ¿Ha estado alguna vez de baja? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí..... ¿Cuántas veces?: _____</p> <p>23.2. – En el caso de haber estado de baja, ¿alguna vez ha sido por motivos psicológicos o psiquiátricos (Ej. ansiedad, depresión, etc.)?: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC</p>	<p><input type="checkbox"/> Bajo <input type="checkbox"/> Muy Bajo</p> <p>23.3. - ¿Cuánto tiempo (acumulado) ha estado de baja?: _____</p> <p>23.4. – En el momento actual, ¿está de baja?: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>23.5. - ¿Ha faltado alguna vez a trabajar sin baja laboral? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí..... ¿Cuántas veces?: _____</p> <p>24. – TRATAMIENTOS 24.1. - ¿Ha recibido alguna vez cualquier tipo de tratamiento psicoterapéutico (terapia psicológica, psicofármacos, etc.)?: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>24.2. – En el momento actual, ¿recibe algún tipo de tratamiento psicoterapéutico (terapia psicológica, psicofármacos, etc.)?: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>25. - ¿Ha consumido de forma habitual durante alguna etapa de su vida algún tipo de droga?: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>
--	---

B

El siguiente cuestionario ha sido construido para proporcionar información sobre su forma habitual de actuar en su LUGAR DE TRABAJO. Por favor, conteste a las siguientes cuestiones marcando con una “X” en la casilla que considere más apropiada, teniendo en cuenta que:

- 0 = Nunca o muy raramente
1 = Raramente
2 = De vez en cuando
3 = Habitualmente o a menudo
4 = Siempre o muy a menudo

	0	1	2	3	4
1. Cuando alguno de mis superiores me solicita que haga algo que no tengo obligación de hacer, soy incapaz de decir “no”					
2. Expongo mi malestar a mis compañeros de trabajo si hacen algo que me molesta					
3. Me resulta fácil dirigirme y empezar una conversación con un superior					
4. Cuando un jefe o superior me irrita soy capaz de decírselo					
5. Me cuesta ponerme a trabajar si no me encuentro animado					
6. Si un superior me molesta, me preocupa el tener que decírselo directamente					
7. En el trabajo, tengo miedo de parecer ridículo o de ponerme a mi mismo en ridículo					
8. Me siento cómodo cuando estoy con un grupo de compañeros de trabajo					
9. Si hay algo que no entiendo de mi trabajo pido que alguien me lo explique					
10. Pido disculpas a quien corresponda cuando he cometido un error en mi trabajo					
11. En mi trabajo evito hacer preguntas por miedo o por timidez					
12. Me pongo tenso y nervioso cuando sé que voy a ser evaluado por alguien en mi trabajo					

13. Si alguien habla mal de mí o me atribuye hechos falsos, le busco en seguida para pedirle una explicación					
14. Tiendo a guardar mis opiniones para mí mismo en mi lugar de trabajo					
15. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás en mi trabajo					
16. Cuando mis superiores quieren hablar conmigo, lo hago gustosamente					
17. Temo ser criticado por mis compañeros de trabajo					



Por favor, lea cuidadosamente cada una de las frases que aparecen a continuación y RESPONDA EN QUÉ MEDIDA LE DESCRIBEN. Para contestar, utilice la siguiente escala:

- A = Muy en Desacuerdo
- B = Bastante en Desacuerdo
- C = Algo en Desacuerdo
- D = Ni en Desacuerdo ni de Acuerdo
- E = Algo de Acuerdo
- F = Bastante de Acuerdo
- G = Muy de Acuerdo

	A	B	C	D	E	F	G
1. Existe una persona especial que está cerca de mí cuando la necesito							
2. Existe una persona especial con la cual puedo compartir alegrías y tristezas							
3. Mi familia trata realmente de ayudarme							
4. Tengo la ayuda y el apoyo emocional que necesito de mi familia							
5. Tengo una persona especial que es una fuente real de consuelo para mí							
6. Mis amigos tratan realmente de ayudarme							
7. Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal							
8. Puedo hablar de mis problemas con mi familia							
9. Tengo amigos con los cuales puedo compartir mis alegrías y mis penas							
10. Hay una persona especial en mi vida que se preocupa de mis sentimientos							
11. Mi familia está dispuesta a ayudarme a tomar decisiones							
12. Puedo hablar de mis problemas con mis amigos							



Las afirmaciones que se encuentran a continuación se refieren a las maneras con las que usted ha estado haciendo frente a sus **CONFLICTOS LABORALES**. Hay muchos modos de manejar los problemas. Las siguientes afirmaciones hacen referencia a lo que usted ha estado haciendo para hacer frente a estos conflictos. Evidentemente, las distintas personas manejan los problemas de forma distinta, pero nosotros estamos interesados en saber cómo los maneja usted. Cada afirmación se refiere a una manera particular de afrontamiento. Quisiéramos saber, hasta qué punto, ha estado haciendo usted lo que la afirmación indica; es decir, cuánto y con qué frecuencia. No conteste pensando si está funcionando o no, **INDIQUE SI USTED LO UTILIZA O NO**. Elija una de las posibles respuestas que se ofrecen. Trate de contestar cada afirmación separándola mentalmente de las otras afirmaciones. Elija aquella respuesta que es más adecuada **PARA USTED**.

- 1 = No he estado haciendo esto en absoluto
- 2 = He estado haciendo esto un poco
- 3 = He estado haciendo esto bastante
- 4 = He estado haciendo esto mucho

1. Me he estado volcando en el trabajo y otras actividades para apartar mi mente de cosas desagradables	1	2	3	4
2. He estado concentrando mis esfuerzos en hacer algo acerca de la situación en la que estoy	1	2	3	4
3. Me he estado diciendo a mí mismo “esto no es real”	1	2	3	4
4. He estado tomando alcohol u otras drogas para sentirme mejor	1	2	3	4
5. He estado consiguiendo apoyo emocional de los demás	1	2	3	4
6. He estado dejando de intentar hacerlo frente	1	2	3	4
7. He estado dando pasos para intentar mejorar la situación	1	2	3	4
8. Me he estado negando a creer que esto ha sucedido	1	2	3	4
9. He estado diciendo cosas para dejar salir mis sentimientos desagradables	1	2	3	4
10. He estado recibiendo ayuda y consejo de otras personas	1	2	3	4
11. He estado consumiendo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo	1	2	3	4
12. He estado intentando verlo bajo otro punto de vista que lo haga parecer más positivo	1	2	3	4
13. Me he estado criticando a mí mismo	1	2	3	4
14. He estado intentando dar con alguna estrategia acerca de qué hacer	1	2	3	4
15. He estado consiguiendo consuelo y comprensión de alguien	1	2	3	4
16. He estado dejando de intentar afrontarlo	1	2	3	4
17. He estado buscando algo bueno en lo que está pasando	1	2	3	4
18. He estado haciendo bromas sobre ello	1	2	3	4
19. He estado haciendo cosas para pensar menos en ello, como ir al cine, ver la televisión, leer, soñar despierto, dormir o ir de compras	1	2	3	4
20. He estado aceptando la realidad del hecho de que ha ocurrido	1	2	3	4
21. He estado expresando mis sentimientos negativos	1	2	3	4
22. He estado intentando encontrar consuelo en mi religión o creencias espirituales	1	2	3	4
23. He estado intentando conseguir consejo o ayuda de otros acerca de qué hacer	1	2	3	4
24. He estado aprendiendo a vivir con ello	1	2	3	4
25. He estado pensando mucho acerca de los pasos a tomar	1	2	3	4
26. Me he estado culpando a mí mismo por cosas que sucedieron	1	2	3	4
27. He estado rezando o meditando	1	2	3	4
28. He estado burlándome de la situación	1	2	3	4

E
alternativa
escala:

Conteste a continuación a las siguientes cuestiones en relación a su TRABAJO ACTUAL. Para responder marque con una “X” la que mejor le describa, teniendo en cuenta la siguiente

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas							

8. Me siento “quemado” por mi trabajo							
9. Creo que estoy influyendo positivamente en las vidas de los demás							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas que doy servicio							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. Me siento acabado							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							

F

Las siguientes conductas sirven como ejemplo de conductas negativas en el LUGAR DE TRABAJO. **Durante los últimos 6 meses**, puede indicar ¿cuántas veces se ha visto sometido a los siguientes actos negativos en el trabajo?. Por favor, señale con un círculo o con una “X” el número que mejor se corresponda con su experiencia personal durante los últimos 6 meses:

- 1 = Nunca
- 2 = A veces
- 3 = Mensualmente
- 4 = Semanalmente
- 5 = A diario

1. Alguien le ha ocultado información que ha afectado a su rendimiento	1	2	3	4	5
2. Ha sido humillado o ridiculizado en relación a su trabajo	1	2	3	4	5
3. Le han ordenado realizar un trabajo que está por debajo de su nivel de competencia	1	2	3	4	5
4. Le han cambiado de realizar tareas de responsabilidad por otras más triviales o desagradables	1	2	3	4	5
5. Se han extendido rumores sobre usted	1	2	3	4	5
6. Ha sido ignorado, excluido o le han dejado de hablar	1	2	3	4	5
7. Le han insultado u ofendido con comentarios sobre usted, sus actitudes o su vida privada	1	2	3	4	5
8. Le han gritado o ha sido objeto de enfados espontáneos	1	2	3	4	5
9. Ha sufrido conductas intimidatorias como ser apuntado con el dedo, la invasión de su espacio personal, empujones, que no le dejen pasar, etc.	1	2	3	4	5
10. Ha visto detalles o indirectas de otros que le sugieran abandonar su trabajo	1	2	3	4	5
11. Le han recordado continuamente sus errores y fallos	1	2	3	4	5
12. Ha sido ignorado o ha recibido una reacción hostil cuando se ha acercado a alguien	1	2	3	4	5
13. Ha recibido críticas persistentes sobre su trabajo y esfuerzo	1	2	3	4	5
14. Sus opiniones y puntos de vista han sido ignorados	1	2	3	4	5
15. Ha recibido bromas pesadas de gente con la que no se lleva bien	1	2	3	4	5
16. Le han asignado tareas u objetivos inalcanzables	1	2	3	4	5

17. Ha recibido alegaciones en su contra	1	2	3	4	5
18. Ha sido excesivamente supervisado en su trabajo	1	2	3	4	5
19. Ha sido presionado para no reclamar algo a lo que tiene derecho (e.g. Baja temporal por enfermedad, vacaciones, dietas, etc.)	1	2	3	4	5
20. Ha sido objeto de numerosas tomaduras de pelo y sarcasmos	1	2	3	4	5
21. Ha sido expuesto a una excesiva carga de trabajo	1	2	3	4	5
22. Ha recibido amenazas de violencia o abusos físicos	1	2	3	4	5
23. Se ha sentido acosado sexualmente en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5

24. **¿Le han acosado en el trabajo?** Definimos el acoso como una situación en la que uno o varios individuos perciben continuamente durante un periodo de tiempo que reciben actos negativos de una o varias personas, en una situación donde el sujeto víctima del acoso tiene dificultad para defenderse de estas acciones. No nos referimos al acoso como un incidente puntual.

Según la definición anterior, por favor indique si ha sido acosado en el trabajo durante los últimos 6 meses.

- ☐ No
- ☐ Sí, pero pocas veces
- ☐ Sí, pero de vez en cuando
- ☐ Sí, varias veces por semana
- ☐ Sí, prácticamente a diario

25. Si en la pregunta anterior (nº 24) ha contestado distinto a “No”, responda las siguientes cuestiones en relación a sus “acosadores”:

25.1. - ¿Cuántas personas le acosan?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ Más de 2

25.2. - ¿Cuánto tiempo lleva sufriendo esta situación?: _____

25.3. - ¿Por quién/es es acosado?

- ☐ Superior/es
- ☐ Compañero/s
- ☐ Superior/es y compañero/s
- ☐ Inferior/es

25.4. - ¿Cuál es el sexo de su/s acosador/es?

- ☐ Varón
- ☐ Mujer
- ☐ Ambos

G Por último, se expone una lista de problemas y situaciones que la gente presenta en ocasiones. Por favor, léalas con cuidado y escoja uno de los números que describe mejor hasta que punto se ha sentido afectado DURANTE LAS ÚLTIMAS SEMANAS.

Hasta que punto se ha sentido afectado por:	NADA	UN POCO	MODERADAMENTE	BASTANTE	MUCHO
1. Nerviosismo o inquietud interior	0	1	2	3	4
2. Desmayos o mareos	0	1	2	3	4
3. La idea de que alguien puede controlar sus pensamientos	0	1	2	3	4

4. Sentir que los demás son culpables de muchos de sus problemas	0	1	2	3	4
5. Dificultad para recordar cosas	0	1	2	3	4
6. Encontrarse fácilmente molesto o irritado	0	1	2	3	4
7. Dolores en el pecho o en el corazón	0	1	2	3	4
8. Sentir miedo de espacios abiertos o en las calles	0	1	2	3	4
9. Pensamientos de acabar con su vida	0	1	2	3	4
10. Sentir que no se puede confiar en mucha gente	0	1	2	3	4
11. Poco apetito	0	1	2	3	4
12. Encontrarse asustado de repente sin razón	0	1	2	3	4
13. Cambios de genio que no puede controlar	0	1	2	3	4
14. Sentirse solo, incluso cuando está con gente	0	1	2	3	4
15. Sentirse bloqueado para terminar cosas	0	1	2	3	4
16. Sentir soledad	0	1	2	3	4
17. Sentirse triste	0	1	2	3	4
18. Desinterés por las cosas	0	1	2	3	4
19. Sentirse temeroso	0	1	2	3	4
20. Ser fácilmente heridos sus sentimientos	0	1	2	3	4
21. Sentir que la gente no es amistosa o que usted no les gusta	0	1	2	3	4
22. Sentirse inferior a los demás	0	1	2	3	4
23. Náuseas o molestias en el estómago	0	1	2	3	4
24. Sentirse observado o que hablan de usted	0	1	2	3	4
25. Tener dificultad para conciliar el sueño	0	1	2	3	4
26. Tener que revisar o volver a comprobar lo que hace	0	1	2	3	4
27. Dificultad en tomar decisiones	0	1	2	3	4
28. Miedo a viajar en autobús, metro o tren	0	1	2	3	4
29. Dificultad para respirar	0	1	2	3	4
30. Sensaciones repentinas de calor o frío	0	1	2	3	4
31. Tener que evitar ciertas cosas, lugares o actividades porque le asustan	0	1	2	3	4
32. Quedarse con la mente en blanco	0	1	2	3	4
33. Adormecimientos u hormigueos en algunas partes de su cuerpo	0	1	2	3	4
34. Ideas de que debiera ser castigado por sus pecados	0	1	2	3	4
35. Sensaciones de desesperanza ante el futuro	0	1	2	3	4
36. Problemas de concentración	0	1	2	3	4
37. Sensación de debilidad en partes de su cuerpo	0	1	2	3	4
38. Sensación de tensión o excitación	0	1	2	3	4
39. Pensamientos de muerte o agonía	0	1	2	3	4
40. Tener impulsos de pegar, herir o dañar a alguien	0	1	2	3	4
41. Tener impulsos de romper o destruir cosas	0	1	2	3	4
42. Sentirse muy cohibido con los demás	0	1	2	3	4
43. Sentirse incómodo cuando hay mucha gente	0	1	2	3	4
44. No sentirse nunca cercano con otra persona	0	1	2	3	4
45. Tener momentos de terror o pánico	0	1	2	3	4
46. Enzarsarse con frecuencia en discusiones	0	1	2	3	4
47. Sentirse nervioso cuando se queda solo	0	1	2	3	4
48. Que los demás no valoran en su medida sus logros	0	1	2	3	4
49. Sentirse tan inquieto que no podía permanecer sentado	0	1	2	3	4
50. Sentimientos de inutilidad	0	1	2	3	4
51. Sentir que se aprovecharán de usted si se lo permite	0	1	2	3	4
52. Sentimientos de culpa	0	1	2	3	4
53. La idea de que tiene algún problema mental	0	1	2	3	4

Anexo B

Índice de tablas

Índice de Tablas

Tabla 1.1. Tipología de la agresión	37
Tabla 1.2. Características de las organizaciones “tóxicas”	55
Tabla 1.3. Características y tendencias de las víctimas de <i>mobbing</i>	63
Tabla 2.1. Sintomatología de las víctimas de <i>mobbing</i>	87
Tabla 2.2. Alteraciones habituales en personas sometidas a estresores prolongados en el tiempo	92
Tabla 3.1. Principales estudios sobre <i>mobbing</i>	132
Tabla 5.1. Diagnóstico diferencial del <i>mobbing</i>	191
Tabla 5.2. Evaluación de la víctima de <i>mobbing</i>	193
Tabla 7.1. Descriptivos de las variables sociodemográficas continuas.....	217
Tabla 7.2. Descriptivos de las variables sociodemográficas categóricas	218
Tabla 7.3. Descriptivos de las variables sociolaborales continuas	219
Tabla 7.4. Descriptivos de las variables sociolaborales categóricas	220
Tabla 7.5. Descriptivos de las variables sociolaborales categóricas (II)	221
Tabla 7.6. Características predominantes.....	225
Tabla 7.7. Ítems del MSPSS.....	228
Tabla 7.8. Ítems del <i>Brief COPE</i>	231
Tabla 7.9. Ítems del MBI	232
Tabla 7.10. Ítems del NAQ-R	235
Tabla 7.11. Ítems del BSI.....	239
Tabla 7.12. Variables proporcionadas por los instrumentos de medida seleccionados	241
Tabla 8.1. Descriptivos de la escala de habilidades sociolaborales elaborada <i>ad hoc</i>	247
Tabla 8.2. Fiabilidad de la escala de habilidades sociolaborales elaborada <i>ad hoc</i>	249
Tabla 8.3. Centiles y puntuaciones típicas de la escala de habilidades sociolaborales	248
Tabla 8.4. Descriptivos de la escala de apoyo social percibido (MSPSS)	249
Tabla 8.5. Fiabilidad del MSPSS	249
Tabla 8.6. Comparativa sobre la fiabilidad del MSPSS	250
Tabla 8.7. Descriptivos de la escala breve de estrategias de afrontamiento (<i>Brief COPE</i>).....	250
Tabla 8.8. Fiabilidad del <i>Brief COPE</i>	251
Tabla 8.9. Descriptivos del inventario de <i>burnout</i> de Maslach (MBI).....	252
Tabla 8.10. Fiabilidad del MBI	252
Tabla 8.11. Descriptivos del inventario de actos negativos (NAQ-R)	253
Tabla 8.12. Análisis factorial del NAQ-R.....	255
Tabla 8.13. Fiabilidad del NAQ-R	256
Tabla 8.14. Correlación entre el NAQ-R y el BSI	256

Tabla 8.15. Correlación entre el NAQ-R y el MBI.....	257
Tabla 8.16. Centiles y puntuaciones típicas del NAQ-R.....	257
Tabla 8.17. Descriptivos del inventario breve de síntomas (BSI)	258
Tabla 8.18. Fiabilidad del BSI	259
Tabla 8.19. Variables consideradas en el estudio preliminar realizado	260
Tabla 8.20. Variables sociodemográficas relacionadas con el acoso laboral.....	275
Tabla 8.21. Variables sociolaborales relacionadas con el acoso laboral.....	275
Tabla 8.22. Variables utilizadas para el estudio de conglomerados realizado	276
Tabla 8.23. Descriptivos y análisis estadístico de los conglomerados hallados.....	277
Tablas 8.24.- 8.26. Distribución porcentual en variables categóricas de los conglomerados	279-281
Tabla 8.27. Características predominantes.....	282
Tabla 8.28. Variables cualitativas consideradas para la elaboración de perfiles.....	284
Tabla 8.29. Diferencias inter-conglomerados en recursos personales laborales	285
Tabla 8.30. Diferencias inter-conglomerados en apoyo social percibido	287
Tabla 8.31. Diferencias inter-conglomerados en <i>burnout</i>	288
Tabla 8.32. Diferencias inter-conglomerados en sintomatología.....	290
Tabla 9.1. Percepción de acoso durante el último medio año	293
Tabla 9.2. Características más frecuentes	297
Tabla 9.3. Conductas de acoso laboral más frecuentemente percibidas.....	298
Tabla 9.4. Características destacadas en trabajadores acosados.....	309

Anexo C

Índice de figuras

Índice de Figuras y Gráficos

Fig. 1.1. Violencia en el lugar de trabajo	35
Fig. 1.2. Perfiles psicopatológicos en víctimas de <i>mobbing</i> obtenidos mediante el MMPI-2.....	65
Fig. 2.1. Fases clínicas del <i>mobbing</i>	84
Fig. 2.2. Proceso de culpabilización de la víctima de <i>mobbing</i>	86
Fig. 2.3. Modelo multifactorial explicativo del <i>mobbing</i>	98
Gráf. 7.1.-7.5. Características del acoso psicológico hallado en este estudio	222-224
Gráf. 8.1. Perfil de las variables continuas inter-conglomerados.....	278
Gráf. 8.2. Diferencias inter-conglomerados en recursos personales laborales.....	286
Gráf. 8.3. Diferencias inter-conglomerados en apoyo social percibido	288
Gráf. 8.4. Diferencias inter-conglomerados en <i>burnout</i>	289
Gráf. 8.5. Diferencias inter-conglomerados en sintomatología.....	289

Anexo D

Abreviaturas utilizadas

Abreviaturas utilizadas

AP.....	Audiencia Provincial
CC	Código Civil
CE.....	Constitución Española
CP.....	Código Penal
ET.....	Estatuto de los Trabajadores
IP	Incapacidad Permanente
IT	Incapacidad Temporal
LEC	Ley de Enjuiciamiento Civil
LCrim	Ley de Enjuiciamiento Criminal
LISOS.....	Ley sobre Sanciones en el Orden Social
LO	Ley Orgánica
LGSS.....	Ley General de la Seguridad Social
LPL.....	Ley de Procedimiento Laboral
LPRL.....	Ley de Prevención de Riesgos Laborales
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
RD	Real Decreto
SAP	Sentencia de la Audiencia Provincial
STS.....	Sentencia del Tribunal Supremo
STSJ	Sentencia del Tribunal Superior de Justicia
TAG	Trastorno de Ansiedad Generalizada
TEPT	Trastorno de Estrés Postraumático
TS.....	Tribunal Supremo
TSJ	Tribunal Superior de Justicia
SS ^a	Su Señoría
UE	Unión Europea

Anexo E

LIPT-60 (versión española)

LIPT – 60 © Leymann Inventory of Psychological Terrorization (Versión modificada y adaptada al español por González de Rivera)

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado. Marque con una cruz (X) el cero (“0”) si no ha experimentado esa conducta en absoluto; el uno (“1”) si la ha experimentado poco; el dos (“2”) si la ha experimentado moderadamente; el tres (“3”) si la ha experimentado mucho y el cuatro (“4”) si la ha experimentado de una manera extrema.

01. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	0	1	2	3	4
02. Le interrumpen cuando habla	0	1	2	3	4
03. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
04. Le gritan o le regañan en voz alta	0	1	2	3	4
05. Critican su trabajo	0	1	2	3	4
06. Critican su vida privada	0	1	2	3	4
07. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
08. Se le amenaza verbalmente	0	1	2	3	4
09. Recibe escritos y notas amenazadoras	0	1	2	3	4
10. No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales	0	1	2	3	4
32. No le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de sus competencias	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4

40. Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50. Las personas que le ayudan reciben amenazas o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4

Anexo F

Estadísticas del estudio preliminar realizado

Tabla A. Porcentaje y número de sujetos en relación a la frecuencia del acoso percibido

		Acoso percibido			$\chi^2_{(gl)}$
		Nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	
Sexo	Hombre	87.6% (n=1119)	8.1% (n=103)	4.3% (n=55)	9.228 ₍₂₎ **
	Mujer	84.8% (n=1343)	8.3% (n=131)	6.9% (n=110)	
Edad	Hasta 30 años	89.4% (n=1323)	7.8% (n=116)	2.8% (n=41)	58.293 ₍₄₎ ***
	De 31 a 50	81% (n=796)	9.2% (n=90)	9.8% (n=96)	
	Más de 50 años	86% (n=343)	7% (n=28)	7% (n=28)	
Estado civil	Soltero sin pareja	89.3% (n=1257)	7.7% (n=109)	3% (n=42)	57.751 ₍₈₎ ***
	Soltero con pareja	81.6% (n=205)	11.2% (n=28)	7.2% (n=18)	
	Casado	83.9% (n=863)	8.2% (n=84)	7.9% (n=81)	
	Separado/Divorciado	76.4% (n=107)	8.6% (n=12)	15% (n=21)	
	Viudo	84.7% (n=22)	3.8% (n=1)	11.5% (n=3)	
Nivel de estudios	Primarios	84.7% (n=416)	6.3% (n=31)	9% (n=44)	18.954 ₍₄₎ ***
	Medios	84.8% (n=963)	9.9% (n=113)	5.3% (n=60)	
	Superiores	87.8% (n=1083)	7.3% (n=90)	4.9% (n=61)	
Sector	Privado	87.4% (n=1819)	7.8% (n=162)	4.8% (n=100)	20.291 ₍₂₎ ***
	Público	81.2% (n=546)	9.7% (n=65)	9.1% (n=61)	
Número de trabajadores	Menos de 50 trabajadores	84.6% (n=1417)	9.3% (n=156)	6.1% (n=101)	7.835 ₍₂₎ *
	50 ó más trabajadores	88% (n=1045)	6.6% (n=78)	5.4% (n=64)	
Tipo de contrato	Fijo – Indefinido	84.7% (n=1446)	8.3% (n=141)	7% (n=119)	22.597 ₍₄₎ ***
	Temporal - Eventual	89.1% (n=735)	6.4% (n=53)	4.5% (n=37)	
	Otro	85.2% (n=281)	12.1% (n=40)	2.7% (n=9)	
Afiliación sindical	Sí	77.3% (n=295)	12.8% (n=49)	9.9% (n=38)	28.999 ₍₂₎ ***
	No	87.4% (n=2167)	7.5% (n=185)	5.1% (n=127)	
Rendimiento profesional percibido	Alto	86.9% (n=1841)	8% (n=170)	5.1% (n=109)	79.298 ₍₄₎ ***
	Medio	83.8% (n=451)	8% (n=43)	8.2% (n=44)	
	Bajo	86.2% (n=170)	10.2% (n=20)	3.6% (n=7)	
Interferencia del trabajo en la vida personal	Sí	80.9% (n=1140)	10.7% (n=152)	8.4% (n=118)	64.371 ₍₂₎ ***
	No	91.1% (n=1322)	5.7% (n=82)	3.2% (n=47)	
Menor interés hacia actual actividad profesional	Sí	76.9% (n=744)	12.2% (n=118)	10.9% (n=105)	108.666 ₍₂₎ ***
	No	90.7% (n=1718)	6.1% (n=116)	3.2% (n=60)	
Pensamientos acerca de cambiar de empleo	Sí	81.9% (n=1174)	10.5% (n=151)	7.6% (n=109)	42.047 ₍₂₎ ***
	No	90.3% (n=1288)	5.8% (n=83)	3.9% (n=56)	
Antecedentes de baja laboral	Sí	81.5% (n=1233)	10.3% (n=156)	8.2% (n=124)	58.436 ₍₂₎ ***
	No	91.2% (n=1229)	5.8% (n=78)	3% (n=41)	
Antecedentes de baja laboral por motivos psicológicos	Sí	45.2% (n=89)	22.3% (n=44)	32.5% (n=64)	369.470 ₍₄₎ ***
	No	87.6% (n=1781)	8.1% (n=163)	4.3% (n=88)	
	NS/NC	93.7% (n=592)	4.2% (n=27)	2.1% (n=13)	

Baja laboral actual	Si	40% (n=56)	17.9% (n=25)	42.1% (n=59)	370.557 ₍₂₎ ***
	No	88% (n=2280)	7.9% (n=205)	4.1% (n=106)	
Antecedentes de tratamientos psicológicos/psicofarmacológicos	Si	73.2% (n=410)	14.3% (n=80)	12.5% (n=70)	99.815 ₍₂₎ ***
	No	89.2% (n=2052)	6.7% (n=154)	4.1% (n=95)	
Tratamiento psicológico/psicofarmacológico actual	Si	60.2% (n=133)	11.3% (n=25)	28.5% (n=63)	236.241 ₍₂₎ ***
	No	88.2% (n=2329)	7.9% (n=209)	3.9% (n=102)	

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabla B. Porcentaje y número de sujetos en relación al número de acosadores

		Número de acosadores				$\chi^2_{(gl)}$
		Ninguno	Uno	Dos	Más de dos	
Edad	Hasta 30 años	89.5% (n=1324)	6.6% (n=98)	2.2% (n=33)	1.7% (n=25)	50.033 ₍₆₎ ***
	De 31 a 50	81.3% (n=798)	7.9% (n=78)	5.5% (n=54)	5.3% (n=52)	
	Más de 50 años	85.7% (n=342)	6.3% (n=25)	5% (n=20)	3% (n=12)	
Estado civil	Soltero sin pareja	89.3% (n=1258)	6.3% (n=89)	2.6% (n=36)	1.8% (n=25)	50.816 ₍₁₂₎ ***
	Soltero con pareja	81.6% (n=205)	6% (n=15)	7.6% (n=19)	4.8% (n=12)	
	Casado	84% (n=864)	7.8% (n=80)	4.4% (n=45)	3.8% (n=39)	
	Separado/Divorciado	76.4% (n=107)	10.7% (n=15)	4.3% (n=6)	8.6% (n=12)	
	Viudo	84.7% (n=22)	7.7% (n=2)	3.8% (n=1)	3.8% (n=1)	
Sector	Privado	87.5% (n=1821)	6.5% (n=136)	3.1% (n=64)	2.9% (n=60)	19.710 ₍₃₎ ***
	Público	81.1% (n=545)	8.9% (n=60)	6% (n=40)	4% (n=27)	
Número de trabajadores	Menos de 50 trabajadores	84.6% (n=1417)	8.7% (n=145)	3.7% (n=62)	3% (n=50)	16.613 ₍₃₎ ***
	50 ó más trabajadores	88.2% (n=1047)	4.7% (n=56)	3.8% (n=45)	3.3% (n=39)	
Tipo de contrato	Fijo – Indefinido	84.8% (n=1447)	7.1% (n=121)	4% (n=68)	4.1% (n=70)	25.275 ₍₆₎ ***
	Temporal – Eventual	89.2% (n=736)	5.7% (n=47)	3.9% (n=32)	1.2% (n=10)	
	Otro	85.2% (n=281)	10% (n=33)	2.1% (n=7)	2.7% (n=9)	
Afiliación sindical	Sí	77.5% (n=296)	10.5% (n=40)	4.7% (n=18)	7.3% (n=28)	37.609 ₍₃₎ ***
	No	87.4% (n=2168)	6.5% (n=161)	3.6% (n=89)	2.5% (n=61)	
Rendimiento profesional percibido	Alto	86.8% (n=1841)	6.8% (n=145)	3.3% (n=69)	3.1% (n=65)	97.161 ₍₆₎ ***
	Medio	84.2% (n=453)	6.7% (n=36)	5% (n=27)	4.1% (n=22)	
	Bajo	86.3% (n=170)	9% (n=18)	4% (n=8)	0.7% (n=2)	
Interferencia del trabajo en la vida personal	Sí	80.9% (n=1141)	9.6% (n=135)	4.8% (n=68)	4.7% (n=66)	65.191 ₍₃₎ ***
	No	91.2% (n=1323)	4.5% (n=66)	2.7% (n=39)	1.6% (n=23)	
Menor interés hacia actual actividad profesional	Sí	77.1% (n=746)	10.8% (n=104)	6% (n=58)	6.1% (n=59)	104.496 ₍₃₎ ***
	No	90.7% (n=1718)	5.1% (n=97)	2.6% (n=49)	1.6% (n=30)	
Pensamientos acerca de cambiar de empleo	Sí	82% (n=1176)	8.8% (n=126)	5.1% (n=73)	4.1% (n=59)	41.679 ₍₃₎ ***
	No	90.2% (n=1288)	5.3% (n=75)	2.4% (n=34)	2.1% (n=30)	
Antecedentes de baja laboral	Sí	81.4% (n=1233)	8.1% (n=122)	5.8% (n=87)	4.7% (n=71)	73.444 ₍₃₎ ***
	No	91.3% (n=1231)	5.9% (n=79)	1.5% (n=20)	1.3% (n=18)	

Antecedentes de baja laboral por motivos psicológicos	Sí	45.2% (n=89)	26.4% (n=52)	15.7% (n=31)	12.7% (n=25)	315.811 ₍₆₎ ***
	No	87.7% (n=1782)	6% (n=122)	3.4% (n=70)	2.9% (n=58)	
	NS/NC	93.8% (n=593)	4.3% (n=27)	0.9% (n=6)	0.9% (n=6)	
Baja laboral actual	Sí	40% (n=56)	25% (n=35)	17.1% (n=24)	17.9% (n=25)	264.687 ₍₃₎ ***
	No	88.1% (n=2282)	6.3% (n=163)	3.2% (n=83)	2.4% (n=63)	
Antecedentes de tratamientos psicoterapéuticos	Sí	73.2% (n=410)	13.2% (n=74)	7% (n=39)	6.6% (n=37)	98.150 ₍₃₎ ***
	No	89.2% (n=2054)	5.5% (n=127)	3% (n=68)	2.3% (n=52)	
Tratamiento psicoterapéutico actual	Sí	60.2% (n=133)	16.7% (n=37)	10.9% (n=24)	12.2% (n=27)	147.208 ₍₃₎ ***
	No	88.3% (n=2331)	6.2% (n=164)	3.1% (n=83)	2.3% (n=62)	

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabla C. Porcentaje y número de sujetos en relación a la tipología del acoso

		Tipo de Acoso percibido					$\chi^2_{(df)}$
		No aplicable	Ascendente	Mixto	Horizontal	Bossing	
Edad	Hasta 30 años	89.5% (n=1324)	1.8% (n=28)	2% (n=29)	1.6% (n=23)	5.1% (n=76)	64.472 ₍₈₎ ***
	De 31 a 50	81.3% (n=798)	0.5% (n=5)	5.3% (n=52)	4.7% (n=46)	8.2% (n=81)	
	Más de 50 años	85.6% (n=342)	0.8% (n=3)	3% (n=12)	3.3% (n=13)	7.3% (n=29)	
Estado civil	Soltero sin pareja	89.3% (n=1258)	1.4% (n=20)	2.1% (n=30)	2% (n=28)	5.1% (n=72)	53.351 ₍₁₆₎ ***
	Soltero con pareja	81.7% (n=205)	3.2% (n=8)	5.6% (n=14)	2.4% (n=6)	7.2% (n=18)	
	Casado	84% (n=864)	0.6% (n=6)	3.8% (n=39)	4.1% (n=42)	7.5% (n=77)	
	Separado/Divorciado	76.4% (n=107)	1.4% (n=2)	6.4% (n=9)	3.6% (n=5)	12.1% (n=17)	
	Viudo	84.6% (n=22)	0% (n=0)	3.8% (n=1)	3.8% (n=1)	7.7% (n=2)	
Sector	Privado	87.5% (n=1821)	1.4% (n=30)	2.9% (n=61)	2.3% (n=47)	5.9% (n=122)	24.941 ₍₄₎ ***
	Público	81.1% (n=545)	0.9% (n=6)	4.6% (n=31)	4.8% (n=32)	8.6% (n=58)	
Número de trabajadores	Menos de 50 trabajadores	84.6% (n=1417)	1.6% (n=27)	3.1% (n=52)	2.9% (n=49)	7.7% (n=129)	14.373 ₍₄₎ **
	50 ó más trabajadores	88.2% (n=1047)	0.8% (n=9)	3.5% (n=41)	2.8% (n=33)	4.8% (n=57)	
Tipo de contrato	Fijo – Indefinido	84.8% (n=1447)	0.9% (n=16)	4% (n=69)	2.9% (n=50)	7.3% (n=124)	20.678 ₍₈₎ **
	Temporal - Eventual	89.2% (n=736)	1.8% (n=15)	1.8% (n=15)	2.5% (n=21)	4.6% (n=38)	
	Otro	85.2% (n=281)	1.5% (n=5)	2.7% (n=9)	3.3% (n=11)	7.3% (n=24)	
Afiliación sindical	Sí	77.5% (n=296)	1.6% (n=6)	6.5% (n=25)	5.2% (n=20)	9.2% (n=35)	32.313 ₍₄₎ ***
	No	87.5% (n=2168)	1.2% (n=30)	2.7% (n=68)	2.5% (n=62)	6.1% (n=151)	
Rendimiento profesional percibido	Alto	86.8% (n=1841)	0.7% (n=15)	2.9% (n=62)	3% (n=66)	6.6% (n=141)	194.602 ₍₈₎ ***
	Medio	84.2% (n=453)	0.6% (n=3)	4.8% (n=26)	2.4% (n=13)	8% (n=43)	
	Bajo	86.3% (n=170)	9.1% (n=18)	2% (n=5)	1.5% (n=3)	1.1% (n=2)	
Interferencia del trabajo en la vida personal	Sí	80.9% (n=1141)	1.8% (n=26)	4.7% (n=66)	3.3% (n=46)	9.3% (n=131)	68.609 ₍₄₎ ***
	No	91.2% (n=1323)	0.7% (n=10)	1.9% (n=27)	2.5% (n=36)	3.8% (n=55)	
Menor interés hacia actual actividad profesional	Sí	77.1% (n=746)	1.8% (n=17)	6.3% (n=61)	3.6% (n=35)	11.2% (n=108)	110.416 ₍₄₎ ***
	No	90.7% (n=1718)	1% (n=19)	1.7% (n=32)	2.5% (n=47)	4.1% (n=78)	
Pensamientos acerca de cambiar de empleo	Sí	82% (n=1176)	1.3% (n=19)	4.3% (n=61)	4% (n=58)	8.4% (n=120)	44.003 ₍₄₎ ***
	No	90.3% (n=1288)	1.2% (n=17)	2.2% (n=32)	1.7% (n=24)	4.6% (n=66)	

Antecedentes de baja laboral	Sí	81.5% (n=1233)	1.3% (n=20)	5% (n=75)	3.9% (n=59)	8.3% (n=126)	65.307 ₍₄₎ ***
	No	91.3% (n=1231)	1.2% (n=16)	1.3% (n=18)	1.7% (n=23)	4.5% (n=60)	
Antecedentes de baja laboral por motivos psicológicos	Sí	45.2% (n=89)	3% (n=6)	15.2% (n=30)	10.2% (n=20)	26.4% (n=52)	325.600 ₍₈₎ ***
	No	87.7% (n=1782)	1.2% (n=25)	3% (n=60)	2.7% (n=54)	5.5% (n=111)	
	NS/NC	93.8% (n=593)	0.8% (n=5)	0.5% (n=3)	1.3% (n=8)	3.6% (n=23)	
Baja laboral actual	Sí	40% (n=56)	4.3% (n=6)	17.1% (n=24)	7.9% (n=11)	30.7% (n=43)	267.390 ₍₄₎ ***
	No	88.1% (n=2282)	1.2% (n=30)	2.6% (n=68)	2.7% (n=70)	5.4% (n=141)	
Antecedentes de tratamientos psicoterapéuticos	Sí	73.2% (n=410)	2.3% (n=13)	6.6% (n=37)	7.3% (n=41)	10.5% (n=59)	109.516 ₍₄₎ ***
	No	89.3% (n=2054)	1% (n=23)	2.4% (n=56)	1.8% (n=41)	5.5% (n=127)	
Tratamiento psicoterapéutico actual	Sí	60.2% (n=133)	2.3% (n=5)	11.3% (n=25)	7.2% (n=16)	19% (n=42)	142.095 ₍₄₎ ***
	No	88.3% (n=2331)	1.2% (n=31)	2.6% (n=68)	2.5% (n=66)	5.5% (n=144)	

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabla D. Porcentaje y número de sujetos en relación al sexo de los acosadores

		Sexo del acosador				$\chi^2_{(gl)}$
		No aplicable	Hombre	Mujer	Ambos	
Sexo	Hombre	87.8% (n=1121)	7.2% (n=92)	2.6% (n=33)	2.4% (n=31)	28.778 ₍₃₎ ***
	Mujer	84.8% (n=1343)	5.2% (n=83)	6% (n=95)	4% (n=63)	
Edad	Hasta 30 años	89.5% (n=1324)	5.5% (n=81)	3.6% (n=54)	1.4% (n=21)	48.683 ₍₆₎ ***
	De 31 a 50	81.3% (n=798)	7.1% (n=70)	6% (n=59)	5.6% (n=55)	
	Más de 50 años	85.7% (n=342)	6% (n=24)	3.8% (n=15)	4.5% (n=18)	
Estado civil	Soltero sin pareja	89.3% (n=1258)	5.1% (n=70)	3.8% (n=54)	1.8% (n=26)	43.355 ₍₁₂₎ ***
	Soltero con pareja	81.6% (n=205)	6% (n=15)	7.2% (n=18)	5.2% (n=13)	
	Casado	84% (n=864)	7.5% (n=77)	4.3% (n=44)	4.2% (n=43)	
	Separado/Divorciado	76.4% (n=107)	8.6% (n=12)	7.1% (n=10)	7.9% (n=11)	
	Viudo	84.7% (n=22)	3.8% (n=1)	7.7% (n=2)	3.8% (n=1)	
Sector	Privado	87.5% (n=1821)	6.2% (n=128)	3.4% (n=70)	3% (n=62)	31.062 ₍₃₎ ***
	Público	81.1% (n=545)	6.3% (n=42)	8% (n=54)	4.6% (n=31)	
Tipo de contrato	Fijo – Indefinido	84.8% (n=1447)	6.3% (n=107)	4.5% (n=76)	4.5% (n=76)	21.982 ₍₆₎ ***
	Temporal - Eventual	89.2% (n=736)	5.3% (n=44)	4.2% (n=35)	1.2% (n=10)	
	Otro	85.2% (n=281)	7.3% (n=24)	5.2% (n=17)	2.4% (n=8)	
Afiliación sindical	Sí	77.5% (n=296)	8.1% (n=31)	7.9% (n=30)	6.5% (n=25)	32.202 ₍₃₎ ***
	No	87.5% (n=2168)	5.8% (n=144)	4% (n=98)	2.8% (n=69)	
Rendimiento profesional percibido	Alto	86.8% (n=1841)	5.8% (n=125)	4.2% (n=90)	3.2% (n=69)	80.777 ₍₆₎ ***
	Medio	84.2% (n=453)	7.6% (n=41)	4.3% (n=23)	3.9% (n=21)	
	Bajo	86.3% (n=170)	4.6% (n=9)	7.6% (n=15)	1.5% (n=4)	
Interferencia del trabajo en la vida personal	Sí	80.9% (n=1141)	8.7% (n=123)	5.7% (n=80)	4.7% (n=66)	65.036 ₍₃₎ ***
	No	91.2% (n=1323)	3.6% (n=52)	3.3% (n=48)	1.9% (n=28)	
Menor interés hacia actual actividad profesional	Sí	77.1% (n=746)	10.5% (n=102)	5.9% (n=57)	6.4% (n=62)	110.598 ₍₃₎ ***
	No	90.7% (n=1718)	3.9% (n=73)	3.7% (n=71)	1.7% (n=32)	

Pensamientos acerca de cambiar de empleo	Sí	82% (n=1176)	8% (n=115)	5.9% (n=84)	4.1% (n=59)	40.987 ₍₃₎ ***
	No	90.3% (n=1288)	4.2% (n=60)	3.1% (n=44)	2.5% (n=35)	
Antecedentes de baja laboral	Sí	81.5% (n=1233)	8.2% (n=124)	5.2% (n=78)	5.2% (n=78)	68.183 ₍₃₎ ***
	No	91.3% (n=1231)	3.8% (n=51)	3.7% (n=50)	1.2% (n=16)	
Antecedentes de baja laboral por motivos psicológicos	Sí	45.2% (n=89)	25.4% (n=50)	15.2% (n=30)	14.2% (n=28)	318.069 ₍₆₎ ***
	No	87.7% (n=1782)	5.1% (n=103)	4.3% (n=87)	3% (n=60)	
	NS/NC	93.8% (n=593)	3.5% (n=22)	1.7% (n=11)	0.9% (n=6)	
Baja laboral actual	Sí	40% (n=58)	27.1% (n=38)	16.4% (n=23)	16.4% (n=23)	254.407 ₍₃₎ ***
	No	88.1% (n=2283)	5.2% (n=135)	4% (n=103)	2.7% (n=71)	
Antecedentes de tratamientos psicoterapéuticos	Sí	73.2% (n=410)	12% (n=67)	8.7% (n=49)	6.1% (n=34)	97.301 ₍₃₎ ***
	No	89.3% (n=2054)	4.7% (n=108)	3.4% (n=79)	2.6% (n=60)	
Tratamiento psicoterapéutico actual	Sí	60.2% (n=133)	18.1% (n=40)	10.4% (n=23)	11.3% (n=25)	140.747 ₍₃₎ ***
	No	88.3% (n=2331)	5.1% (n=135)	4% (n=105)	2.6% (n=69)	

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabla E. Porcentaje y número de sujetos en relación a la duración del acoso percibido

		Duración del acoso percibido			$\chi^2_{(gl)}$
		Sin acoso	Menos de 18 meses	18 meses o más	
Sexo	Hombre	89.1% (n=1138)	6.4% (n=82)	4.5% (n=57)	6.701 ₍₂₎ *
	Mujer	86.4% (n=1379)	9% (n=143)	4.5% (n=72)	
Edad	Hasta 30 años	90.9% (n=1345)	7.4% (n=110)	1.7% (n=25)	69.764 ₍₄₎ ***
	De 31 a 50	82.7% (n=812)	9.9% (n=97)	7.4% (n=73)	
	Más de 50 años	87.7% (n=350)	4.5% (n=18)	7.8% (n=31)	
Estado civil	Soltero sin pareja	91.1% (n=1282)	7.2% (n=102)	1.7% (n=24)	66.953 ₍₈₎ ***
	Soltero con pareja	82.9% (n=208)	11.6% (n=29)	5.6% (n=14)	
	Casado	85.3% (n=877)	7.1% (n=73)	7.6% (n=78)	
	Separado/Divorciado	78.6% (n=110)	12.9% (n=18)	8.6% (n=12)	
	Viudo	84.6% (n=22)	11.5% (n=3)	3.8% (n=1)	
Sector	Privado	88.9% (n=1849)	7.6% (n=159)	3.5% (n=73)	26.692 ₍₂₎ ***
	Público	83% (n=558)	8.8% (n=59)	8.2% (n=55)	
Número de trabajadores	Menos de 50 trabajadores	86.3% (n=1444)	8.7% (n=145)	5.1% (n=85)	7.017 ₍₂₎ *
	50 ó más trabajadores	89.6% (n=1063)	6.7% (n=80)	3.7% (n=44)	
Tipo de contrato	Fijo – Indefinido	86.3% (n=1472)	7.8% (n=133)	5.9% (n=101)	29.430 ₍₄₎ ***
	Temporal - Eventual	90.7% (n=748)	8.1% (n=67)	1.2% (n=10)	
	Otro	87% (n=287)	7.6% (n=25)	5.5% (n=18)	
Afiliación sindical	Sí	79.3% (n=303)	10.2% (n=39)	10.5% (n=40)	41.313 ₍₂₎ ***
	No	88.9% (n=2204)	7.5% (n=186)	3.6% (n=89)	
Rendimiento profesional percibido	Alto	88.3% (n=1876)	7.6% (n=162)	4.1% (n=87)	80.352 ₍₄₎ ***

	Medio	85.1% (n=458)	7.6% (n=41)	7.2% (n=39)	
	Bajo	87.8% (n=173)	11.2% (n=22)	1% (n=3)	
Interferencia del trabajo en la vida personal	Sí	82.6% (n=1165)	10.9% (n=153)	6.5% (n=92)	64.532 ₍₂₎ ***
	No	92.5% (n=1342)	5% (n=72)	2.5% (n=37)	
Menor interés hacia actual actividad profesional	Sí	79.3% (n=767)	12% (n=116)	8.7% (n=84)	99.756 ₍₂₎ ***
	No	91.8% (n=1740)	5.8% (n=109)	2.4% (n=45)	
Pensamientos acerca de cambiar de empleo	Sí	84% (n=1205)	10.7% (n=153)	5.3% (n=76)	36.997 ₍₂₎ ***
	No	91.2% (n=1302)	5% (n=72)	3.8% (n=53)	
Antecedentes de baja laboral	Sí	83.4% (n=1262)	9.8% (n=148)	6.8% (n=103)	59.162 ₍₂₎ ***
	No	92.4% (n=1245)	5.7% (n=77)	1.9% (n=26)	
Antecedentes de baja laboral por motivos psicológicos	Sí	47.7% (n=94)	24.9% (n=49)	27.4% (n=54)	378.403 ₍₄₎ ***
	No	89.2% (n=1812)	7.4% (n=150)	3.4% (n=70)	
	NS/NC	95.1% (n=601)	4.1% (n=26)	0.8% (n=25)	
Baja laboral actual	Sí	40.1% (n=58)	32.9% (n=46)	27% (n=38)	307.270 ₍₂₎ ***
	No	89.7% (n=2326)	6.8% (n=175)	3.5% (n=91)	
Antecedentes de tratamientos psicológicos/psicofarmacológicos	Sí	75.5% (n=423)	16.3% (n=91)	8.2% (n=46)	95.077 ₍₂₎ ***
	No	90.3% (n=2084)	5.8% (n=134)	3.6% (n=83)	
Tratamiento psicológico/psicofarmacológico actual	Sí	61.5% (n=136)	19.9% (n=44)	18.6% (n=41)	167.538 ₍₂₎ ***
	No	89.8% (n=2371)	6.9% (n=181)	3.3% (n=88)	

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Anexo G

Proposición de Ley presentada por el Grupo Parlamentario Socialista (23-11-2001)

PROPOSICIÓN DE LEY

122/000157 Derecho a no sufrir acoso moral en el trabajo Presentada por el Grupo Parlamentario Socialista

La Mesa de la Cámara, en su reunión del día de hoy, ha adoptado el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia.

Acuerdo:

Admitir a trámite, trasladar al Gobierno a los efectos del artículo 126 del Reglamento, publicar en el BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES y notificar al autor de la iniciativa, recabando del mismo los antecedentes que, conforme al artículo 124 del Reglamento, deben acompañar a toda Proposición de Ley.

En ejecución de dicho acuerdo, se ordena la publicación de conformidad con el artículo 97 del Reglamento de la Cámara.

Palacio del Congreso de los Diputados, 19 de Noviembre de 2001.—P. D. La Secretaria General del Congreso de los Diputados, **Piedad García-Escudero Márquez**.

A la Mesa del Congreso de los Diputados, en nombre del Grupo Parlamentario Socialista tengo el honor de dirigirme a esa Mesa para, al amparo de lo establecido en los artículos 124 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados, presentar la siguiente:

PROPOSICIÓN DE LEY SOBRE EL DERECHO A NO SUFRIR ACOSO MORAL EN EL TRABAJO

Exposición de motivos:

La práctica del llamado acoso moral en el ámbito del trabajo —lo que los anglosajones llaman «mobbing»— es una de las mas dramáticas lacras de las relaciones laborales en nuestro país. Los estudios realizados hasta ahora muestran que esa realidad podría afectar a un porcentaje altísimo (cerca del 10 por 100) de la masa laboral. Sin embargo, prácticamente nada hay regulado al respecto, ni se han adoptado iniciativas consistentes por los poderes públicos para combatir y erradicar esa práctica.

El acoso moral es un conjunto de comportamientos o actitudes de una o varias personas contra otras en el ámbito laboral, normalmente situadas en una relación jerárquica asimétrica, dirigidas a causar un profundo malestar psicológico y personal en el trabajador afectado, degradando sus condiciones de trabajo. El acoso moral no significa cambiar las cláusulas técnico-legales de un contrato de trabajo, sino, fraudulentamente, modificar las condiciones en que ese trabajo se desarrolla, discriminando de facto a un trabajador, humillándolo o postergándolo, con el objetivo de dificultar su trabajo o hacerle sufrir un daño en la forma en que su labor se desempeña. Puede ser en algunos casos una alternativa al despido, provocando que un clima de trabajo insoportable impulse al trabajador a solicitar por sí mismo la baja. El acoso moral es causa de innumerables enfermedades (depresión, angustia, síntomas psicósomáticos).

El acoso moral implica una violación de los derechos fundamentales de la persona en cuanto trabajador, y, por ello, de principios y preceptos relevantes de nuestra Constitución: la dignidad de la persona (artículo 10), la igualdad ante la ley y la no discriminación (artículo 14), el

derecho a la integridad personal (artículo 15), el derecho al trabajo (artículo 35), el derecho a la salud (artículo 43).

Las razones que avalaron en su día la concreción de otros derechos que también son plasmación de la dignidad de las personas, entre los cuales se encuentra el derecho a no ser discriminado o a una ocupación efectiva, nos llevan hoy a introducir este nuevo derecho a no ser objeto de acoso moral dentro de nuestro ordenamiento laboral. Y también razones pedagógicas: es necesario que socialmente comience a tomarse conciencia de que hay prácticas dentro del ámbito laboral, hasta ahora toleradas, que pueden incidir seriamente en las condiciones laborales del trabajador y afectar a su salud.

En nuestra legislación laboral no está contemplado directamente el acoso moral como práctica prohibida, ni hay instrumentos legales verdaderamente eficaces para combatirlo. De ahí la necesidad de esta Proposición de Ley, que modifica importantes normas laborales: El Estatuto de los Trabajadores, la Ley de Procedimiento Laboral, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, la Ley de Funcionarios Civiles del Estado y la Ley 30/1984, de Medidas de Reforma de la Función Pública.

Se trata de definir el acoso moral en el trabajo y de situar el derecho a no ser objeto del mismo como elemento central del estatuto laboral, así como su equiparación a la discriminación.

La garantía del reconocimiento del derecho, como manifestación específica de un derecho genérico, exige contemplarlo como una de las causas de incumplimiento contractual grave por parte del empresario. El trabajador sujeto pasivo de prácticas constitutivas de acoso moral puede extinguir su relación laboral, con derecho a protección por desempleo y sin merma de sus derechos de Seguridad Social, pues se estima que el empresario ha incurrido en un incumplimiento contractual grave por ser sujeto activo de las prácticas prohibidas o por no haber adoptado las medidas que, dentro de sus facultades de dirección y organización, le competen para que cesen las mismas, incluido el despido disciplinario.

Igualmente, se modifica la citada normativa para que el acoso moral sea equivalente a una violación de derechos fundamentales del trabajador a los efectos de que, si hay violación del mismo, sea el empresario el que tenga que demostrar su no existencia, invirtiéndose la carga de la prueba.

Asimismo, el acoso moral se considera un riesgo laboral, que debe ser evitado por el empresario y cuyo incumplimiento debe ser considerado una infracción muy grave.

Todo lo anterior ha de aplicarse a los funcionarios de las Administraciones Públicas para lo que se realizan las correspondientes modificaciones en la Ley 30/1984, de Medidas de Reforma de la Función Pública y en la Ley de Funcionarios Civiles del Estado.

Artículo primero.

Se modifica el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, en los siguientes términos:

1. Se modifica el apartado e) del artículo 4.2, con la siguiente redacción: «Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual y frente a conductas constitutivas de acoso moral.»
2. Se añade en el artículo 17.1, a continuación de los términos «discriminaciones favorables o adversas en el empleo», lo siguiente: «o supongan acoso moral.»

3. Se modifica el artículo 50.1.c) con la siguiente redacción: «Cualquier otro incumplimiento grave de sus obligaciones por parte del empresario, salvo los supuestos de fuerza mayor, y, especialmente, en los supuestos de acoso moral y sexual, así como la negativa del mismo a reintegrar al trabajador en sus anteriores condiciones de trabajo en los supuestos previstos en los artículos 40 y 41 de la presente Ley, cuando una sentencia judicial haya declarado los mismos injustificados.»

4. Se modifica el artículo 54.2.c), con la siguiente redacción: «Las ofensas verbales o físicas al empresario o a las personas que trabajan en la empresa o a los familiares que convivan con ellos, así como las conductas constitutivas de acoso moral. Se entiende por acoso moral toda conducta abusiva o de violencia psicológica que se realice de forma sistemática sobre una persona en el ámbito laboral, manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo.»

Artículo segundo.

Se modifica el artículo 96 del Texto Refundido de la Ley de Procedimiento Laboral, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/1995, de 7 de abril, de la siguiente forma:

1. El artículo 96 se redactará así: «En aquellos procesos en que de las alegaciones de la parte actora se deduzca la existencia de indicios de discriminación por razón de sexo corresponderá al demandado la aportación de una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada, de las medidas adoptadas y de su proporcionalidad. Igual obligación probatoria corresponderá al demandado respecto de las decisiones de las que se deduzca la existencia de indicios de acoso moral.»

2. En el artículo 181 se sustituye la expresión «incluido el tratamiento discriminatorio» por la siguiente: «incluidos el tratamiento discriminatorio y el acoso moral.»

Artículo tercero.

Se modifica la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, de la siguiente forma:

1. Se añade al primer párrafo del artículo 14.1 lo siguiente: «...que garantice su integridad física y psíquica.»

2. Se incluye en el artículo 14.2, después de la expresión «seguridad y salud de los trabajadores», lo siguiente: «y su integridad física y psíquica.»

Artículo cuarto.

Se modifica el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (Real Decreto-Ley 5/2000, de 4 de agosto), de la siguiente forma:

1. Se modifica el artículo 8.13, con la siguiente redacción: «El acoso sexual y moral, cuando se produzca dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo de la misma.»

2. Se añade un nuevo apartado 7 bis en el artículo 13, con la siguiente redacción: «Las acciones u omisiones que supongan un incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, cuando tengan trascendencia grave para la integridad física o psíquica de los trabajadores, en particular como consecuencia de acoso moral, en los términos definidos en el artículo 4.2.e) bis del Estatuto de los Trabajadores.»

Artículo quinto.

El artículo 3.1.1 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública queda modificado mediante la inclusión al final de su texto de un nuevo párrafo o) con la siguiente redacción: «La conducta constitutiva de acoso moral. Se entiende por acoso moral toda conducta abusiva o de violencia psicológica que se realice de forma sistemática sobre una persona en el ámbito de la función pública, manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica del funcionario y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo.»

Artículo sexto.

El artículo 63.1 de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado, aprobada por Decreto de 7 de febrero de 1964, queda modificado en su segundo párrafo del siguiente modo: «Asimismo, los funcionarios tendrán derecho al respeto a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual y frente a conductas constitutivas de acoso moral, en los términos definidos en el artículo 31.1 o) de la Ley 30/1984.»

Palacio del Congreso de los Diputados, 14 de Noviembre de 2001.—**Diego López Garrido** y **Ramón Jáuregui Atondo**, Diputados.—**María Teresa Fernández de la Vega Sanz**, Portavoz del Grupo Parlamentario Socialista.

CONGRESO 23 DE NOVIEMBRE DE 2001.—SERIE B. NÚM. 175-1